

REPUBLIQUE DU BURUNDI



**BANQUE  
MONDIALE**

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

## PROJET DE RESTAURATION ET DE RESILIENCE DU PAYSAGE DU BURUNDI « PRRPB »

01/04/2021

DONIDA N° : D276-BI



# MECANISME DE GESTION DES RECLAMATIONS

## **SIGLES ET ABREVIATIONS**

1. CGES : Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
2. CCGR : Comité Communal de Gestion des Réclamations
3. CDFC : Centre de Développement Familial et Communautaire
4. CMC : Comité de Médiation Communautaire
5. CNGR : Comité National de Gestion des Réclamations
6. CPR : Cadre de Politique de Réinstallation
7. CTD : Conseiller Technique chargé du Développement
8. EAS/HS : Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel
9. FEM : Fond pour l'Environnement Mondial
10. FNF : Forum National des Femmes
11. IGEBU : Institut Géographique du Burundi
12. ISABU : Institut des Sciences Agronomiques du Burundi
13. IST : Infection Sexuellement Transmissible
14. MGR : Mécanisme de Gestion des Réclamations
15. MINEAGRIE : Ministère de l'Environnement, de l'Agriculture et de l'Elevage
16. NES : Norme Environnementale et Sociale
17. OBPE : Office Burundais pour la Protection de l'Environnement
18. ONG : Organisation Non Gouvernementale
19. PAP : Personnes Affectées par le Projet
20. PAR : Plan d'Action de Réinstallation
21. PB : Procédure de la Banque
22. PEES : Plan d'Engagement Environnemental et Social
23. PF : Point Focal
24. PMPP : Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
25. PNK : Parc National de la Kibira
26. PNR : Parc National de la Ruvubu
27. PO : Politique Opérationnelle
28. PPE : Prophylaxie Post Exposition
29. PRRPB : Projet de Restauration et de Résilience du Paysage du Burundi
30. RNFB : Réserve Naturelle de Bururi
31. SMS : Minimessage (Short Message Service)
32. SRP : Service de Règlement de Plaintes (SRP / GRS)
33. UGP : Unité de Gestion du Projet
34. VBG : Violences Basées sur le Genre
35. VIH/SIDA : Virus de l'Immunodéficience Humaine / Syndrome Immunodéficience Acquise

# TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS .....	2
TABLE DES MATIERES .....	3
I. INTRODUCTION .....	5
II. A PROPOS DU PRRPB .....	6
2.1 Objectif de développement du projet PRRPB .....	6
2.2 Composantes du Projet.....	6
Composante 1: Développement institutionnel et renforcement des capacités pour la restauration du paysage et la résilience.....	6
Composante 2: Pratiques de gestion durable du paysage .....	7
Composante 3: Amélioration de la gestion des Aires Protégées et des Réserves Naturelles.....	7
Composante 4: Composante de Réponse d'urgence en cas d'urgence .....	8
Composante 5: Gestion de projet, communications et suivi .....	8
2.3 Zone d'intervention du Projet .....	8
2.4 Bénéficiaires du Projet .....	9
III. CONTEXTE DU NOUVEAU CADRE ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL (CES) AVEC SES DIX (10) NORMES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES (NES) .....	10
IV. GESTION DES RECLAMATIONS .....	13
4.1 Types de réclamations .....	13
4.2 Partage d'informations .....	17
4.3 Personne apte à déposer une plainte ou une réclamation.....	18
4.4 Obstacles et inquiétudes relatifs aux plaintes .....	19
V. MECANISME DE GESTION DE RECLAMATIONS PROPOSE .....	19
5.1 Vision .....	19
5.2 Objectif Global .....	19
5.3 Objectifs spécifiques .....	19
5.4 Processus du MGR.....	20
5.5 Principes du mécanisme de gestion des plaintes et ou des réclamations .....	21
5.6 Organisation et fonctionnement du MGR .....	24
5.6.1 Communication et sensibilisation sur l'existence du MGR.....	24
5.6.2 Enregistrement des plaintes / réclamations .....	25
5.6.3 Canal utilisé par le plaignant pour transmettre les réclamations.....	25
5.7 MÉTHODES DE PRÉVENTION ET RÉOLUTION DE CONFLITS / PLAINTES .....	26
5.7.1. Prévention des conflits .....	26
5.7.2. Gestion des réclamations par le MGR .....	27
5.7.3. Recours à la justice .....	28
5.7.4. Cahier de charge des différents comités .....	29
VI. PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS.....	30

6.1	Traitement d'une réclamation.....	32
6.2	Cadre de traitement des réclamations au PRRPB.....	32
6.3	Trois niveaux de traitement des réclamations.....	33
	<i>Niveau 1. Traitement interne par le Comité de Médiation Communautaire (CMC).....</i>	<i>33</i>
	<i>Niveau 2 : Comité Communal de Gestion des Réclamations (CCGR).....</i>	<i>33</i>
	<i>Niveau 3 : Comité National de Gestion des Réclamations (CNGR).....</i>	<i>33</i>
VII.	AVANTAGES DU MECANISME DE GESTION DES RECLAMATIONS .....	35
7.1.	Pour le Pays .....	35
7.2.	Pour l'Administration locale .....	35
7.3.	Pour les communautés .....	35
VIII.	SUIVI ET EVALUATION.....	36
IX.	RETOUR D'INFORMATION ET ARCHIVAGE .....	36
X.	INDICATEURS DE RESULTATS.....	37
XI.	SURVEILLANCE, EXAMEN ET LEÇONS A TIRER DU MGR .....	37
11.1	Surveillance et examen du système du MGR .....	37
11.2	Leçons à tirer du MGR.....	37
XII.	CONCLUSION .....	38
	REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE.....	39
	ANNEXES .....	40
	Annexe 1 : Critères de sélection des membres du CMC (en kirundi et en français) .....	40
	Annexe 2 : Tableau 1. Modèle de fiche d'enregistrement des réclamations .....	42
	Annexe 3 : Tableau 2. Registre des réclamations .....	43
	Annexe 4 : Tableau 3. Fiche de rapport sur le MGR.....	44

## I. INTRODUCTION

Le Gouvernement de la République du Burundi a reçu un don de l'Association Internationale de Développement (IDA) pour financer le Projet de Restauration et de Résilience du Paysage du Burundi (PRRPB). Il est prévu que le projet soit exécuté pour une période de 5 ans (2018 – 2023). Toutefois avec les fonds additionnels, le Projet peut s'exécuter pendant 6 ans.

Le projet appuiera et mobilisera des groupes communautaires de gestion des ressources naturelles et des groupements d'agriculteurs, et fournira aux petits exploitants agricoles connexes de la formation, du soutien technique, de l'investissement et de la protection des ressources naturelles et les intrants (par exemple, le matériel végétal résilient au climat et le bétail comme source de fumier) pour permettre l'adoption à grande échelle de technologies novatrices de restauration / gestion des terres. Cet appui impliquera la certification des terres, les terrasses et les structures connexes (génie biologique) y compris à travers des travaux publics à haute intensité de main-d'œuvre. Le projet favorisera également le développement de l'écotourisme.

Les autres bénéficiaires directs comprendront les institutions nationales, provinciales et communales, ainsi que les fournisseurs de services (publics et privés). En outre, les populations vivant en aval des zones traitées, y compris dans les zones urbaines, bénéficieront indirectement, entre autres, d'une infrastructure plus résiliente et d'un meilleur contrôle des inondations.

Au regard de la multiplicité d'acteurs appelés à fournir conjointement leurs efforts pour parvenir aux résultats attendus dans le cadre du PRRPB, il est évident que les acteurs, disposant d'intérêts parfois divergents, peuvent aboutir à des situations de conflits.

D'où la nécessité de mettre en place des mécanismes consensuels permettant de bien gérer les conflits potentiels liés à la mise en œuvre des sous Projets.

Le Mécanisme de Gestion des Réclamations (MGR) sensible à l'EAS/HS<sup>1</sup> est un processus qui vise à prévenir, neutraliser et résoudre les tensions et conflits entre les parties prenantes pour parvenir aux résultats escomptés du PRRPB en général et des sous projets en particulier. En plus, ce mécanisme doit répondre aussi aux potentielles plaintes liées à l'EAS/HS que pendant la mise en œuvre du projet pourront ressortir.

Le présent manuel de MGR constitue un document, important et unique, de traitement des plaintes / réclamations au sein du PRRPB et reste dynamique pour s'adapter aux réalités du terrain tout le long du cycle de vie du projet.

---

<sup>1</sup> Exploitation et Abus Sexuels, ainsi que le Harcèlement Sexuel

## **II. A PROPOS DU PRRPB**

### **2.1 OBJECTIF DE DÉVELOPPEMENT DU PROJET PRRPB**

L'objectif de développement du projet PRRPB est de restaurer la productivité des terres dans des paysages dégradés ciblés et, en cas de crise ou d'urgence admissible, d'en fournir une réponse immédiate et efficace.

### **2.2 COMPOSANTES DU PROJET**

L'Objectif de développement du projet sera mis en œuvre à travers cinq (5) composantes:

#### **Composante 1 : Développement institutionnel et renforcement des capacités pour la restauration du paysage et la résilience**

**Sous-composante 1.1 : Renforcement des services hydrométriques**, le projet soutiendra :

- i) Le renforcement institutionnel et le renforcement des capacités de l'IGEBU sous MINEAGRIE pour produire des informations météorologiques, climatiques et hydrologiques précises à l'intention des décideurs, les utilisateurs clés et le public ;
- ii) La modernisation de l'infrastructure hydrométrique ;
- iii) Un meilleur accès et utilisation de l'information hydrométéorologique pour les principaux utilisateurs sectoriels et la préparation aux risques de catastrophe grâce à des mécanismes d'alerte rapide et à des systèmes d'alerte gérés par les communautés. Cela devrait s'appuyer sur les services mondiaux, régionaux et nationaux pour soutenir les efforts de résilience climatique du Burundi.

**Sous-composante 1.2 : Cette sous-composante soutiendra la planification stratégique et les réformes politiques pour la restauration du paysage.** Les activités comprendront l'élaboration et la diffusion d'un manuel sur la gestion participative des bassins versants et le contrôle de l'érosion, ainsi que la mise en place de structures interministérielles efficaces pour organiser la collaboration au niveau de la gestion des eaux des bassins versants. Cela comprendra l'examen et la mise à jour des politiques et des règlements existants afin de combler les lacunes identifiées, ainsi que des lignes directrices pour la mise en œuvre des règlements pertinents.

***Sous-composante 1.3 : sur le développement des capacités au niveau national et local***, le projet soutiendra le renforcement des capacités (formation professionnelle et échange de connaissances) pour les différents organismes publics, administrations et partenaires contribuant aux différents niveaux (de la colline / local au niveau national) à l'exécution et la mise en œuvre des activités.

## **Composante 2 : Pratiques de gestion durable du paysage**

***Sous-composante 2.1 : Restauration des paysages et lutte contre l'érosion***, le projet construira plus de 10 150 ha de terrasses dégradées et augmentera de manière stratégique le couvert végétal aux points critiques du paysage pour prévenir l'érosion des sols, augmenter l'humidité du sol et réduire le ruissellement de surface.

Cela impliquera une gamme d'activités de soutien telles que le traitement biophysique des ravins, la plantation d'arbres, l'agroforesterie, les cultures de « fumier vert », les haies de fourrage, la récolte d'eau et l'amélioration sélective de la fertilité des sols. Le résultat renforcera la résilience aux risques de changement climatique, réduira la sédimentation des rivières et les risques d'inondation, et permettra le rétablissement des terres agricoles.

***Sous-composante 2.2 relative à l'amélioration des pratiques culturelles et nutrition***  
Les activités du projet aideront les groupes d'agriculteurs à protéger la couche de terres arable, à recouvrer la fertilité des sols et à intensifier la production agricole grâce à des pratiques de gestion durable des sols y compris la production des cultures à forte valeur nutritive.

***Sous-composante 2.3 sur la certification foncière*** qui débutera avant la première sous-composante afin d'établir clairement les limites des parcelles et les titres associés avant de commencer les terrasses. Entre autres résultats, cela permettra d'aborder le risque de différends sur les droits fonciers une fois qu'il est traité.

## **Composante 3 : Amélioration de la gestion des Aires Protégées et des Réserves Naturelles**

### ***Sous-composante 3.1 sur la gestion durable des aires protégées***

Le projet soutiendra :

- (i) La fourniture de technologies, d'équipements et de ressources pour renforcer la surveillance impliquant les communautés et les services répressifs locaux ;
- (ii) Le développement, la révision et la mise en œuvre de plans de gestion d'AP pour améliorer la conservation de la biodiversité ;
- (iii) La sensibilisation et éducation du public sur la biodiversité et la faune.

**Sous-composante 3.2 :** les activités vont promouvoir des emplois et des moyens de subsistance alternatifs autour des aires protégées et de la conservation communautaire.

**Sous-composante 3.3 :** les activités faciliteront l'intégration des communautés Batwa dans les activités de gestion des AP.

**Sous-composante 3.4 :** le projet encouragera l'écotourisme communautaire dans et autour des AP via la :

- (i) Construction et la réhabilitation des infrastructures du parc, la conservation de la faune ;
- (ii) Formation et compétences des services touristiques ;
- (iii) Commercialisation et promotion des services touristiques dans les AP ;
- (iv) Renforcement des partenariats locaux ;
- (v) Amélioration de la connectivité des AP.

#### **Composante 4 : Composante de Réponse d'urgence en cas d'urgence**

Cette composante de contingence peut être déclenchée par un accord conjoint entre le gouvernement et la Banque mondiale en cas d'urgence.

Cette composante avait été intégrée dans le projet pour financer le relèvement rapide et / ou les travaux, biens et services d'urgence spécifiques en cas d'urgence / crise / catastrophe éligible provoquée par un aléa naturel ou d'origine humaine, y compris une crise de santé publique.

#### **Composante 5 : Gestion de projet, communications et suivi**

Cette composante est axée sur tous les aspects de la gestion des projets. Cela inclura une stratégie de communication pour rendre compte des résultats du projet et sensibiliser le public à la dégradation des terres, à la restauration et aux changements climatiques. Le système de S & E rendra compte des résultats attendus du projet et systématisera les enseignements tirés du projet.

### **2.3 ZONE D'INTERVENTION DU PROJET**

La zone d'intervention du projet Parent s'étend sur la province de Bujumbura (commune Isare) et celle de Muyinga (commune de Buhinyuza) sur un total de 22 collines de recensement. La zone d'extension, grâce au financement additionnel, est constituée de 9 collines de la commune Matongo (Province Kayanza). Le nouveau type d'activités qui sera appuyé portera sur la culture de café durable.

En plus de restaurer les terres dégradées et de réduire l'érosion future des sols sur ces terres, le projet soutiendra également des mesures visant à prévenir la poursuite de la

déforestation. Les activités dans le cadre de cette composante réduiront la pression sur la forêt dans et autour des AP et des réserves. La priorité sera donnée à la mise en œuvre des plans de gestion, respectivement des parcs nationaux de Ruvubu et Kibira et de la réserve naturelle de la forêt de Bururi.

Le parc national de Ruvubu est situé dans la région de l'Est, tandis que le parc national de Kibira se trouve dans la région du Nord-Ouest. D'autre part, la réserve naturelle de la forêt de Bururi n'est pas située dans les deux régions prioritaires.

La réserve est sélectionnée en tant que priorité car elle a été soutenue dans le cadre du projet de paysage durable du café du FEM (PADZOC) et il est jugé impératif de continuer à soutenir les résultats positifs.

Les activités prévues dans le cadre du fonds additionnel sont pour leur majorité orientées dans le sens de l'amélioration des aspects environnementaux et sociaux y compris celles en rapport avec la chaîne de valeur du café en particulier la promotion des bonnes pratiques agricoles à travers le rajeunissement des vieux caféiers, l'utilisation rationnelle des intrants ; la modernisation des stations de lavage pour éviter la pollution des cours d'eaux et des sols, etc.

Cependant, certaines activités, comme l'aménagement des terrasses radicales, progressives, le traitement des ravins peut engendrer des déplacements économiques.

## **2.4 BÉNÉFICIAIRES DU PROJET**

Les principaux bénéficiaires du projet sont les petits exploitants agricoles des provinces de Bujumbura Rural et de Muyinga. On s'attend à ce qu'au moins 80 820 petits ménages producteurs bénéficient directement des interventions du projet (dont 51% sont des femmes). Ce sont (a) des agriculteurs pauvres avec une moyenne de 0,5 ha cultivant principalement des cultures vivrières pour compléter leurs moyens de subsistance et (b) des groupes vulnérables dans la zone ciblée, des communautés dans et autour des AP ciblées, en particulier les jeunes et les Batwa. Le financement additionnel permettra d'ajouter en plus 64 000 bénéficiaires de la zone d'extension qui comprend 9 collines de la commune Matongo.

Avec l'appui du Projet, les petits exploitants auront accès à des ressources foncières étendues, plus sûres et améliorées et seront moins exposés aux risques liés aux catastrophes. L'amélioration de la production agricole contribuera à améliorer l'état nutritionnel des ménages, la sécurité alimentaire et les moyens de subsistance dans un environnement plus pacifique.

Au niveau national, le projet renforcera et aidera à soutenir la collaboration intersectorielle entre le MINEAGRIE ; la Commission nationale foncière; et d'autres organismes publics et instituts de recherche impliqués dans les services de soutien aux forêts et à l'agriculture : ISABU, IGEBU, Université du Burundi, et d'autres. Le projet

appuiera la mise en œuvre des politiques, des lois, des règlements et des stratégies du gouvernement en matière de lutte contre l'érosion, l'amélioration de la productivité des terres et la propriété foncière.

Au niveau des provinces, des communes et des collines, les services gouvernementaux concernés recevront l'équipement et la logistique nécessaires pour fournir un soutien solide à la mobilisation communautaire et au suivi des interventions du projet, y compris en matière de certification foncière.

Les prestataires de services comprendront les différentes organisations par exemple les ONG et entreprises de travaux publics, qui fourniront des services ou des intrants dans le cadre du projet, ou coordonneront / mettront en œuvre des activités de projet spécifiques.

Le nombre total de bénéficiaires directs devrait atteindre environ 614 700 personnes, y compris ceux qui bénéficieront de meilleures mesures de contrôle de la productivité et de l'érosion des sols dans la zone du projet, ainsi que 300 organismes gouvernementaux et agences partenaires qui recevront des formations.

En outre, les investissements dans l'infrastructure et les services hydrométéorologiques profitent directement et indirectement aux populations dans des zones géographiques plus vastes, au-delà des régions ciblées par le projet.

### **III. CONTEXTE DU NOUVEAU CADRE ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL (CES) AVEC SES DIX (10) NORMES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES (NES)**

Le CES de la BM décrit l'engagement de la Banque à promouvoir le développement durable à travers une politique et un ensemble de NES conçus pour appuyer les projets des pays emprunteurs dans le but de mettre fin à l'extrême pauvreté et de promouvoir une prospérité partagée.

Ce cadre comprend :

- Une vision du développement durable, qui décrit les aspirations de la Banque en matière de viabilité environnementale et sociale ;
- La politique environnementale et sociale de la BM relative au financement de projets d'investissement, qui énonce les exigences de la Banque ;
- Les NES et leurs annexes, qui énoncent les dispositions qui s'appliquent à l'Emprunteur et aux projets.

Le nouveau CES remplace les Politiques Opérationnelles (PO) et les Procédures de la Banque (PB) ci-après :

- ✓ PO/PB 4.00 : Politique pilote d'utilisation des systèmes de l'emprunteur pour les politiques de sauvegarde environnementale et sociale ;

- ✓ PO/PB 4.01 : Evaluation environnementale ;
- ✓ PO/PB 4.04 : Habitats naturels ;
- ✓ PO 4.09 : Lutte antiparasitaire ;
- ✓ PO/PB 4.10 : Peuples autochtones ;
- ✓ PO/PB 4.11 : Patrimoine culturel physique ;
- ✓ PO/PB 4.12 : Réinstallation forcée ;
- ✓ PO/PB 4.36 : Forêts ;
- ✓ PO/PB 4.37 : Sécurité des barrages.

Cependant, le CES ne se substitue pas aux politiques et procédures suivant :

- ✓ PO/PB 4.03 : Normes de performance pour les activités du secteur privé ;
- ✓ PO/PB 7.50 : Projets relatifs aux voies d'eau internationale ;
- ✓ PO/PB 7.60 : Projets dans les zones contestées.

Le CES prévoit des dispositions relatives à l'examen des plaintes et au devoir de responsabilité. Tous les projets appuyés par la Banque Mondiale qui ont démarré avec 2018 doivent se soumettre au nouveau CES dont l'une des exigences est la mise en place d'un MGR pour répondre aux préoccupations, aux plaintes et aux réclamations liées au projet.

En effet, le CES est structuré en dix (10) NES qui définissent les obligations auxquelles l'Emprunteur et le projet doivent se conformer tout au long du cycle de vie du projet.

La NES n°1 Constitue le chapeau de toutes les normes et les NES de 2 à 10 donnent les détails sur le type de risques et effets environnementaux et sociaux qui sont importants.

**NES n°1** : Evaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux ;

**NES n°2** : Emploi et conditions de travail ;

**NES n°3** : Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la population ;

**NES n°4** : Santé et sécurité des populations ;

**NES n°5** : Acquisition des terres, restrictions à l'utilisation des terres et réinstallation forcée ;

**NES n°6** : Préservation de la Biodiversité et gestion durable des ressources naturelles biologiques ;

**NES n°7** : Peuples autochtones/Communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées ;

**NES n°8** : Patrimoine Culturelle ;

**NES n°9** : Intermédiaires financiers ;

**NES n°10** : Mobilisation des parties prenantes et information.

Le nouveau CES se veut : **Systematique, moderne et harmonisé**

**Systematique :**

- Les NES aident à gérer les risques des projets et en améliorer les résultats sur le plan environnemental et social ;
- Les NES comportent des objectifs et prévoient des obligations qui aident les Etats à atteindre les objectifs de ces NES ;
- Le CES prévoit l'élaboration d'un Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) qui capitalise la responsabilité de la BM et de l'Emprunteur (pays). Le PEES fait partie intégrante de l'accord juridique et reste flexible en ce sens qu'il peut être révisé en cas de besoin pour l'adapter aux réalités du moment, Il constitue un mécanisme souple et adaptatif ;
- Le CES assure la mobilisation pour une adhésion du public au projet à travers le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

**Moderne :**

- Le CES prend en compte le Changement Climatique, la parité Homme/Femme, la non-discrimination des personnes vulnérables ou des handicapés ;
- Le CES adopte l'approche intégrée où les volets social et environnemental sont gérés ensembles.

**Harmonisé :**

- Les mécanismes de protection environnementale et sociale de la BM sont harmonisés avec ceux des autres institutions de développement ;
- Le CES prévoit l'approche commune pour un projet financé conjointement par la BM et d'autres organismes multilatéraux ou bilatéraux.

En ce qui concerne les risques d'EAS/HS, la Banque Mondiale a développé une Note de bonnes pratiques pour lutter contre l'Exploitation et les Atteintes Sexuelles, et le Harcèlement Sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil seront tenues en compte pour l'enrichissement des mesures de prévention, atténuation et réponse aux risques EAS/HS liés au projet, et ses recommandations seront tenues en compte pour l'enrichissement des mesures de prévention, atténuation et réponse aux risques EAS/HS liés au projet, y compris l'élaboration d'un MGR sensible à l'EAS/HS.

### 3.1 EN QUOI CONSISTE LA GESTION DES RECLAMATIONS

La gestion des réclamations est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux réclamations des citoyens de manière systématisée. Les réclamations peuvent porter sur tous types de sujets relatifs à l'action communautaire.

C'est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre les populations entre elles ; entre les responsables des collectivités locales et les communautés dont ils sont responsables et entre les communautés et les gestionnaires du projet.

### 3.2 TYPES DE RÉCLAMATIONS

Le MGR présente 3 types de réclamation : Réclamations générales ; Réclamations sensibles et Réclamations Hypersensibles.

**Les réclamations générales** sont celles qui n'affectent pas directement la crédibilité du projet et/ou la dynamique Communautaire. Il s'agit notamment : ignorance des procédures, arrangement institutionnel, etc. Réclamations **sensibles** est toute plainte ayant trait d'une manière ou d'une autre à la personnalité des gens impliquées dans la mise en œuvre du projet. Parmi ces réclamations, nous citerons notamment : le manque de transparence dans la passation des marchés, corruption du staff du projet, recrutement tendancieux de la main d'œuvre locale, non-paiement des salaires et des prestations d'un service, calomnie, évaluation de la contribution des bénéficiaires, non-paiement des indemnités aux PAP, etc. **Les réclamations hypersensibles** sont celles liées à l'intimité ou à la personnalité d'un individu (réclamant) et peut aboutir à la suspension des activités du projet. Il s'agit notamment de : cas de décès d'une personne, violence sexuelle basée sur le genre, y compris l'abus et l'exploitation sexuels. Pour ce genre de réclamation, le délai de réponse est très court (72 heures au maximum) pour y apporter des solutions appropriées. Sauf pour les réclamations liées à l'EAS/HS où la réponse doit être immédiate,<sup>2</sup> la Banque Mondiale doit être immédiatement saisie dans 24 heures, le délai pour la vérification sera de huit (8) semaines.

Des problèmes qui peuvent surgir au cours de la préparation et la mise en œuvre de la réinstallation sont les suivants :

- Non enregistrement de certaines PAP et/ou omission de l'évaluation de leurs biens ;
- Conflits entre membres d'une famille sur la propriété d'un bien ;
- Désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- Type d'habitat proposé ;
- Caractéristiques de la parcelle de réinstallation en cas de déplacement physique ;
- Conflit sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation).
- Non-respect des clauses de contrat.

---

<sup>2</sup> Il sied en effet de noter que les survivantes pourraient avoir besoin d'un référencement immédiat vers les services médicaux (centre de santé ou hôpital) ou vers les fournisseurs de services spécialisés en VBG.

Les problèmes qui accompagnent de manière générale les restrictions d'accès aux ressources naturelles sont relatifs aux problèmes de gestion des ressources naturelles et d'identification des personnes affectées lors du recensement des biens perdus. Les conflits actuellement enregistrés dans la zone selon les diverses parties prenantes consultées sont :

- Conflits fonciers liés à la diminution de la bande agroforestière destinée aux activités des populations locales. Pour y pallier, il est proposé de tenir compte de cette situation lors de l'élaboration du plan de zonage prévu, de définir clairement les limites de la bande agro-forestière ;
- Conflits populations-OBPE en cas du non-respect par l'une ou l'autre partie des clauses de droits d'usage dans le PNK, le PNR et la RNFB.

Selon les acteurs rencontrés, cette situation pourrait se manifester par l'abus de pouvoir des gardes forestiers à l'égard des populations et/ou l'abus du droit d'usage par les populations à travers l'exploitation des ressources interdites du PNK, du PNR et de la RNFB. Pour pallier à ce problème, les droits d'usage des populations dans le PNK, le PNR et la RNFB devront être définis de sorte à tenir compte des réalités sociales locales; une forte action d'information et de sensibilisation devra être menée auprès des populations locales sur leurs droits et devoirs ;

- Conflits populations -Projet dus à leur exclusion aux différentes phases du projet, au non-respect des clauses d'indemnisations éventuelles, au changement des habitudes alimentaires et culturelles des populations, au non-respect des promesses tenues. Pour pallier à cette situation, il faudra dans le cadre du Projet : (i) mettre en place une plateforme de concertation multi-acteurs dès la phase de conception du Projet (Projet, OBPE , commune , chefs des collines , élus locaux, représentants des populations; (ii) respecter les promesses et les clauses du projet ; (iii) impliquer les populations aux différentes phases du projet (préparation, mise en œuvre et suivi-évaluation) ; (iv) sensibiliser les populations sur le fait que tout le monde ne peut pas être recruté, ainsi que sur les ressources interdites et réglementées dans l'aire de conservation à mettre en place ;
- Risque de développement d'hostilité des populations vis-à-vis du Projet du fait de la non satisfaction des promesses tenues par le Projet et à l'insuffisance de communication par le Projet. Dans ce cas, il faudra procéder à l'évaluation périodique du projet pour s'assurer de la mise en œuvre de toutes actions proposées en faveur des populations locales, et renforcer la communication avec ces dernières ;
- Conflits de leadership entre les membres de la communauté (Batwa et autres composantes de la communauté riveraine) suite à la mauvaise gestion des

avantages et revenus issus des activités du projet. Dans ce cas, les actions de sensibilisation des autorités traditionnelles et de tous les groupes sociaux existant s'avèrent une nécessité ; de même que la représentation de tous les groupes sociaux au sein de la plateforme susmentionnée ;

- Risque d'exclusion des femmes, des filles et autres groupes vulnérables dans les activités du Projet pouvant générer des avantages, surtout financiers. Dans les cas pareils, il faudra multiplier des actions de prévention/sensibilisation des acteurs impliqués afin qu'il y ait équité dans la sélection de la main d'œuvre locale car la BM considère qu'aucun pays, qu'aucune communauté ou économie ne saurait réaliser son potentiel ou relever les défis du 21<sup>ème</sup> siècle sans la pleine et égale participation des femmes et des hommes, des filles et de garçons ;
- Risque d'accentuation de la marginalisation des femmes et Batwa en ce qui concerne les avantages du Projet. Il faudra dans ce cas initier et réaliser des sous-projets spécifiques destinés femmes et aux Batwa, et impliquer ces derniers de façon particulière aux différentes phases du projet.

De manière générale, les risques de réclamations et conflits des femmes, des Batwa et autres groupes vulnérables durant l'exécution du projet sont en autres les suivantes :

- Faible implication des femmes, des Batwa et autres groupes vulnérables dans la participation aux actions de planifications et prises de décisions ;
- Absence d'équité et de transparence (vis-à-vis des femmes, des Batwa et autres groupes vulnérables) dans l'identification des listes des bénéficiaires pour l'accès aux emplois temporaires de (HIMO) ;
- Absence d'équité et de transparence dans l'identification des listes des bénéficiaires des terrasses ;
- Non compensation des femmes, des Batwa et autres groupes vulnérables dont les actifs sont affectés dans le cadre des activités du projet ;
- Interdiction ou restriction d'accès des femmes, des Batwa et autres groupes vulnérables à l'exploitation des divers produits de consommation et autres activités autours des parcs sans mesures de compensation ;
- Discrimination et ou ignorance des femmes, des Batwa et autres groupes vulnérables dans la distribution des biens matériels par le projet ;
- Cas de vols éventuels et ou détournement des intrants en faveur des femmes, des Batwa et autres groupes vulnérables ;
- Cas de violences basées sur le genre, y compris l'EAS/HS, perpétrés sur les enfants, les femmes, les Batwa et autres groupes vulnérables (exploitation, travail forcées, abus, etc.).

Sur le plan socio-économique, les problèmes peuvent surgir lors de la mise en œuvre des activités du projet PRRPB :

- Risque de déplacements involontaires des populations et/ou de leurs biens économiques (pertes de cultures, de maisons, de boutiques ou autres sources de revenus, pertes de terres ou d'exploitations, etc.) se trouvant dans la zone de couverture du projet. Dans ce cas, un travail préliminaire devra consister à l'identification de toutes les personnes concernées et procéder à l'indemnisation avant le début des travaux ;
- Privation des produits forestiers aux populations riveraines. Une forte action d'information et de sensibilisation devra être menée auprès des populations locales sur leurs droits et devoirs ;
- Risques de Violences Basées sur le Genre, y compris d'EAS/HS, de de grossesses non désirées et de propagation des IST comme VIH/SIDA ou autres. Des réunions d'information et de sensibilisation devraient être tenues de façon régulière à l'endroit des PAP afin de prévenir des comportements à risque ;
- Risques de conflits / violences familiaux ou domestiques causés par une mauvaise affectation des avantages générés par les interventions du Projet. Il faudrait multiplier des séances de sensibilisation/éducation des communautés pour une bonne gestion des biens familiaux et la culture du dialogue dans les familles ;
- Risque de migrations des populations vers les zones de couverture du projet pour des raisons diverses. L'administration locale et les communautés devraient participer à toutes les étapes de la mise en œuvre des activités du projet PRRPB ;
- Risques d'accentuation des grossesses précoces et/ou en milieu scolaire et des mariages précoces chez les jeunes filles puisqu'elles vivent pour la plupart une vie précaire, ce qui les pousserait à ne pas céder aux tentations de la part des garçons et des hommes qui leur proposent de l'argent issu du travail de la main d'œuvre. Il faudrait que les parents, les enseignants, les structures communautaires ainsi que l'administration à la base jouent pleinement leur rôle de parent, encadreur et éducateur afin de décourager de tels comportements ;
- Risques d'abandons scolaires au profit de chercher de l'emploi au projet PRRPB. Les leaders communautaires et les parents doivent jouer leur rôle pour garantir l'éducation pour tous qui est un programme du gouvernement du Burundi. Aussi, les gestionnaires du projet et ses partenaires doivent se rassurer que le droit des enfants soit respecté.

Toutes les réclamations liées aux VBG tels que les agressions sexuelles, les exploitations et abus sexuels des femmes/filles et enfants, harcèlement sexuel ou les travaux forcés des enfants, etc. ou encore les cas de corruption potentiels doivent être transmises aux autorités compétentes dans les plus brefs délais. En effet, certaines formes de VBG notamment les violences sexuelles constituent une urgence médicale qui

doit être traitée dans l'urgence et des actes criminels devant être réprimés par les services compétents.

Les violences basées sur le genre y compris le harcèlement, abus et exploitation sexuels, concerne des millions de personnes dans le monde. C'est une urgence médicale qui exige une réponse immédiate. Des mesures doivent être prises pour fournir une réponse globale aux survivantes des VBG. Il s'agit de couvrir ses besoins au niveau médical, juridique et psychosocial, et ce à partir du premier contact. La plupart de ces mesures doivent être prises dès que possible et avant que la période de 72 heures (qui suivent le moment de l'agression) ne soit écoulée, dont la Prophylaxie Post Exposition (PPE), la collecte de preuves médico-légales et la Contraception d'Urgence.

Cette réponse globale recouvre obligatoirement différents aspects et secteurs, et impliquent de nombreux prestataires de services, partenaires ainsi que la communauté dans son ensemble. La gestion des cas de VBG est plus efficace lorsqu'elle s'inscrit dans un cadre plus large et multisectoriel où se coordonnent les différentes actions et intervenants. La prise en charge doit être le plus possible holistique (médicale, psychosociale, juridique et judiciaire et économique). La confidentialité et la formation sont des éléments essentiels de la réponse globale aux VBG.

En cas de viol, toute autre action doit être suspendue pour assurer un référencement dans les 72 heures de l'incident. L'assistance médicale, dans les 72 heures de l'incident, est la priorité pour la prise en charge des violences sexuelles et/ou d'éventuelles blessures graves. Le cas doit être également porté à la connaissance de l'Officier de la Police Judiciaire (OPJ) se trouvant au niveau de chaque commune pour la recherche du présumé auteur et le début des poursuites judiciaires<sup>3</sup>. Notons que l'OPJ doit traiter le dossier dans un délai ne dépassant pas 7 jours. S'il dispose de tous les éléments à charge, le cas pourra être jugé en flagrance en collaboration avec les magistrats du Ministère public.

Pour d'autres formes de VBG, les cas seront directement référés au Centre de Développement Familial et Communautaire (CDFC) qui sont des démembrés du Ministère en charge des droits de l'homme et du genre. Ces derniers travailleront en collaboration avec d'autres structures en l'occurrence les structures de soins médicaux, les structures judiciaires (police et justice) et les ONG nationales et internationales travaillant dans la localité (à identifier lors de la cartographie) pour une prise en charge holistique des survivantes des VBG.

### **3.3 PARTAGE D'INFORMATIONS**

Pour garantir l'efficacité d'un MGR, les usagers potentiels doivent obtenir des informations de base au sujet du projet (PRRPB) en général et des sous-projets en

---

<sup>3</sup> Il est important de noter que le (la) survivant(e), y compris leurs représentants quand il s'agit d'un(e) mineur, doivent être dument informés de toute la procédure à suivre une fois qu'ils ont saisi le MGR.

particulier qui leurs permettent de comprendre leurs droits et prérogatives dans le cadre du projet PRRPB.

Il est essentiel de faire comprendre aux communautés qu'elles ont le **Droit** de porter plainte et que toutes les plaintes seront traitées d'une manière juste, efficace et le plus simplement possible.

Pour ce faire, il est important de mettre toutes les informations pertinentes à la disposition des communautés bénéficiaires et autres parties prenantes. Ces informations doivent être communiquées de façon claire et sous une forme appropriée aux différents groupes cibles (différents bénéficiaires directs ou indirects, les agriculteurs, les éleveurs, les menuisiers, les tradi-praticiens, les artisans, les braconniers, les apiculteurs, les commerçants de charbon, les ménages riverains des aires protégées, les groupes vulnérables y compris les communautés Batwa). Pour toutes les rencontres de sensibilisation/mobilisation, il est recommandé d'adopter une approche inclusive et participative qui permettront à toutes les communautés de disposer des informations utiles et au moment voulu, ce qui leur permettra de s'approprier des interventions du Projet.

Il est également nécessaire de consulter ces groupes afin de déterminer la meilleure façon de communiquer des informations essentielles (langue, média, niveau de lecture, emplacement des informations, etc.)

Il s'avère nécessaire de s'assurer régulièrement que les bonnes informations sont transmises aux bonnes personnes, et si elles ne le sont pas, d'adapter les méthodes adéquates. Si les bonnes informations sont transmises, le MGR sensible à l'EAS/HS peut fonctionner plus efficacement et aux fins pour lesquelles il a été conçu.

### **3.4 PERSONNE APTE À DÉPOSER UNE RÉCLAMATION**

Le mécanisme ne devrait pas être restreint aux bénéficiaires directs, mais viser également les bénéficiaires potentiels, les bénéficiaires indirects ou les non bénéficiaires, car ils ont aussi un intérêt dans l'atteinte des objectifs du projet et sont concernés par cette dernière. Une analyse détaillée de la communauté menée par les parties prenantes elles-mêmes peut apporter des éléments utiles permettant de mieux comprendre la structure communautaire. À partir de ces informations, le MGR-EAS/HS est conçu de sorte que tous les groupes puissent y accéder de la façon qui leur convient le mieux.

Bref, le plaignant peut être tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du PRRPB ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats.

Ceci peut comprendre les populations riveraines, les peuples autochtones, les femmes, les jeunes et autres groupes vulnérables, les autorités locales ou traditionnelles, ou les autres services de l'État, la société civile locale ou nationale, les entreprises du secteur

privé ou toutes autres structures dont les activités se verraient affectées par les activités du PRRPB.

### **3.5 OBSTACLES ET INQUIÉTUDES RELATIFS AUX RECLAMATIONS**

Les PAP potentielles pourraient se voir confrontées à des problèmes ou « obstacles » qui entravent leur volonté ou leur capacité de porter plainte. Il est essentiel de comprendre en quoi consistent ces obstacles et de déterminer les moyens les plus efficaces de les réduire au minimum ou de les surmonter.

Les informations provenant de l'analyse des parties prenantes peuvent être utilisées pour consulter et faire participer un large éventail d'utilisateurs, en particulier ceux qui sont souvent marginalisés ou qui sont les plus vulnérables, afin de garantir que tous les membres des groupes d'utilisateurs puissent communiquer une inquiétude ou présenter une plainte de façon sûre et confidentielle.

## **IV. MECANISME DE GESTION DE RECLAMATIONS LIÉES À L'EAS/HS (MGR-EAS/HS) PROPOSE**

### **4.1 VISION**

Le **MGR-EAS/HS** est un mécanisme de résolution de conflits entre les tiers sans faire recours à la procédure judiciaire. Une réclamation est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel, de bénévoles ou des bénéficiaires directs d'un projet, et qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez quiconque.

### **4.2 OBJECTIF GLOBAL**

Etablir et maintenir la confiance des communautés et autres parties prenantes touchées directement ou indirectement par le Projet (PRRPB).

### **4.3 OBJECTIFS SPECIFIQUES**

1. Etablir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation entre les communautés et autres parties prenantes ;
2. Prévenir et traiter les problèmes ou conflits avant qu'ils ne deviennent importants et rectifier les malentendus au moment opportun ;
3. Eviter les procédures longues et onéreuses pour déposer une réclamation ;
4. Améliorer les pratiques dans la mise en œuvre des sous projets du PRRPB.

#### 4.4 PROCESSUS DU MGR

Le processus du MGR doit répondre aux préoccupations d'une façon rapide, efficace, transparente, respectueuse de la culture locale et est facilement accessible à toutes les parties touchées par le projet, sans frais ni rétribution. Précisons que le processus du MGR n'empêchera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs.

Dans le cadre de la mise en œuvre du PRRPB, nombreux plaintes et litiges peuvent résulter d'incompréhensions des politiques de la Banque déclenchées par la mise en œuvre du Projet, du non application des NES en mettant un accent particulier sur l'identification et la gestion des risques environnementaux et sociaux pour le bien des citoyens et de l'environnement.

Aussi, des conflits de voisinage peuvent surgir, parfois sans rapport direct avec le Projet, mais ils peuvent souvent être résolus par l'arbitrage, en utilisant des règles de médiation issues de la tradition.

Ainsi, de nombreux litiges peuvent être résolus :

- Par des explications supplémentaires (par exemple, expliquer en détail comment a été fait le calcul de la superficie du plaignant et lui montrer que les mêmes règles s'appliquent à tous avec le principe de perte partagée) ;
- Par l'arbitrage, en faisant appel à des anciens voisinages ou à des personnes respectées dans la communauté.

A l'inverse, le recours aux tribunaux, qui nécessite souvent des délais longs avant qu'une affaire soit traitée, peut entraîner des frais importants pour le plaignant, et nécessite un mécanisme complexe, avec des experts et des techniciens spécialisés. Cette procédure judiciaire peut aussi quelques fois échapper complètement au plaignant et finalement se retourner contre lui.

En outre, les tribunaux ne sont pas censés connaître les litiges portant sur des parcelles détenues de façon informelle. C'est pourquoi dans le processus de gestion des plaintes, le PRRPB mettra en place un mécanisme extrajudiciaire de traitement à l'amiable des litiges faisant appel à l'explication et à la médiation par des tiers. Chaque personne affectée, tout en conservant bien sûr la possibilité de recourir à la justice burundaise, pourra faire appel à ce mécanisme, selon des procédures précises.

Dans le cas d'épuisement de toutes les tentatives possibles d'arrangement, le requérant peut saisir la justice, mais avant tout la Banque Mondiale devrait être informée de l'affaire.

Ce processus comprendra deux étapes principales suivantes : L'enregistrement de la plainte ou du litige et le traitement à l'amiable.

Le traitement des plaintes ou des réclamations se fera d'une manière respectueuse de la culture locale, discrète, objective, sensible et réceptive aux besoins et préoccupations

des parties touchées par le projet. Il admettra également le dépôt et l'examen de plaintes anonymes.

#### 4.5 PRINCIPES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET/OU DES RECLAMATIONS

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elle ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) peut freiner l'initiative du plaignant, de se voir ou de voir sa communauté privée des services du sous projet à la crainte de faire personnellement l'objet de persécutions pour avoir porté plainte.

Ce problème peut être particulièrement marqué dans certaines situations, par ex. comme les contextes conflictuels ou instables, et demande qu'on s'y attarde sérieusement. Le traitement efficace des plaintes s'appuie sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer l'équité du processus et de ses résultats.

Trois principes directeurs guident ce Mécanisme de Gestion des Réclamations :

- a) **Toutes les plaintes sont recevables.** Les plaintes seront transmises par tous les moyens y compris la messagerie électronique. Seule la personne désignée pourra décider de recevoir une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, le projet se chargera de transcrire les plaintes verbales et les prendre en compte comme les autres plaintes. Quant aux plaintes anonymes ou verbales ou celles relevant d'un litige privé, le projet pourra faire des investigations complémentaires.
- b) **Participation :** Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du projet. Les populations, ou groupes d'utilisateurs, doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.
- c) **Confidentialité :** Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Toutes les procédures du traitement des requêtes et des plaintes sont conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.  
Tous les renseignements relatifs à l'EAS/HS doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les

survivantes devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée et pour un besoin strict de savoir.

Les critères d'efficacité stipulent que le mécanisme de règlement des réclamations au niveau opérationnel soit **légitime, accessible, sécurisé, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue**, constitue une **source d'enseignement**, et avec une approche centrée sur le(la) survivant(e).

Les dix critères d'efficacité sont résumés ci-après :

**Légitime** : Établir la confiance avec les groupes de parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes / réclamations.

Le mécanisme de règlement des réclamations doit offrir toute garantie de crédibilité.

Toute personne qui dépose une plainte / réclamation doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte/ réclamation. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.

**Accessible** : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes concernés par les sous-projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder (indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique), en particulier ceux qui sont souvent exclus ou qui sont le plus marginalisés ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire.

L'Administration locale, les Coordonnateurs provinciaux et porteurs de sous-projet doivent œuvrer à la sensibilisation au mécanisme et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement pour le rendre plus accessible.

**Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte / réclamation ou une inquiétude en toute sécurité, il faut analyser soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un MGR. Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme si on veut qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace. À l'égard de plaintes d'EAS/HS, la sécurité du/de la survivant(e) est assuré(e) à tout moment, y compris pendant les rapports, les enquêtes, et la fourniture de l'assistance à la victime. Les services de protection, y compris les services de gestion de cas de VBG, sont les mieux placés pour offrir ce genre de services et de soutien.

**Prévisible** : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre. Le mécanisme fournit des indications claires aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes / réclamations sont résolues et les types de résultats possibles.

**Équitable** : S'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes/ réclamations dans des conditions de respect, d'équité et de clarté.

Le principe d'équité renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre les parties en conflit.

Ce dernier devra bénéficier d'un accès raisonnable aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour participer au processus de règlement des plaintes/ réclamations dans des conditions justes et équitables. Le principe d'équité implique également le traitement de chaque plainte/ réclamation de manière cohérente et en faisant montrer de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non.

**Transparent** : Les parties impliquées doivent être informées en avance de la plainte/ réclamation et avoir suffisamment d'informations sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.

La transparence relative aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes / réclamations individuelles.

Le principe implique plutôt que le PRRPB s'engage dans un dialogue avec les parties prenantes sur les modalités du mécanisme. La transparence devra également être jaugée par rapport à d'autres considérations comme le respect de la confidentialité et le souci d'éviter d'exacerber les tensions entre différents groupes.

**Compatible avec le droit** : Garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle nationale et internationale. Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de règlement des plaintes. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus. Le présent mécanisme favorisera la résolution des conflits de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra ni remplacer, ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, même judiciaires.

**Source d'apprentissage permanent** : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre dans le cas présent le PRRPB. Encore une fois, cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.

Il faut mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes/ réclamations et les

préjudices futurs. Le présent MGR contribue à l'apprentissage institutionnel : le PRRPB pourra identifier les différentes tendances et schémas et prendre les mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se reproduire.

**Fondé sur la consultation et le dialogue :** Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes/ réclamations.

Le dialogue avec les communautés concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et des sous-projets.

**Avec une approche centrée sur la victime :** Toute action de réponse et de prévention nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la survivant(e) dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être de la victime restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits et de la dignité du/de la survivant(e) dont la résilience doit être favorisée dans le processus de gestion de la plainte.

**Considérations concernant les enfants :** Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.

## 4.6 ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MGR

### 4.6.1. Communication et sensibilisation sur l'existence du MGR

L'information, la sensibilisation et la diligence dans le traitement des réclamations constituent les facteurs clés de la réussite du MGR. Même si le MGR est parfaitement élaboré, si la population n'est pas informée de son existence et de son fonctionnement, il restera inutile.

A cet effet, le document du MGR produit sera traduit en Kirundi et vulgarisé auprès des PAP afin de s'en approprier.

Aussi des séances de sensibilisations seront organisées aux différents groupes cibles (différents bénéficiaires directs ou indirects, les agriculteurs, les éleveurs, les menuisiers, les tradi-praticiens, les artisans, les braconniers, les apiculteurs, les commerçants de charbon, les ménages riverains des aires protégées, les groupes vulnérables y compris les communautés Batwa) à l'aide d'un guide illustré pour faciliter la compréhension du contenu du MGR par les populations dont la plupart sont analphabètes. Ces séances devront assurer aussi la dissémination des messages spécifiques sur les réclamations liées à l'EAS/HS, y compris les risques de l'EAS/HS, et leurs conséquences, les comportements interdits par les travailleurs du projet vers les

communautés bénéficiaires, les différents canaux d'entrée des réclamations, le fonctionnement du MGR.<sup>4</sup>

Toutes les structures communautaires à la base (les représentants des élus collinaires, des leaders communautaires, des confessions religieuses, des associations des agriculteurs et autres, les Imboneza (qui sont les démembrements des CDFC au niveau collinaire), des associations de femmes et jeunes, des représentant des Batwa et autres groupes vulnérables, etc.) seront confiés aux différentes séances de sensibilisation et information sur le MGR. Il sera question d'inclure tous les groupes en fonction du dynamisme des associations/groupements qui existent dans la localité.

D'autres canaux de sensibilisation, notamment les réunions communautaires, les spots radios, les panneaux d'affichage, les affiches, les dépliants, pourront être utilisées. Cependant, sachant que dans les communautés le taux d'analphabétisme est élevé contrairement à la culture de lecture qui est très bas, des procédures orales doivent être privilégiées.

#### **4.6.2. Enregistrement des réclamations**

Un registre pour l'inscription des réclamations ou cahier de gestion des réclamations ou encore cahier de conciliation (**annexe 3, 4 et 5**) sera conservé comme une base de données. L'existence de ce registre et les conditions d'accès (où il est disponible, quand on peut accéder aux agents chargés d'enregistrer les plaintes, etc..) seront largement diffusées aux populations affectées dans le cadre des activités de consultation et d'information. Les réclamations d'EAS/HS ne seront pas concernées par ce cahier de doléance, ni par la base de données, dû la sensibilité de ces informations. Les Coordonnateurs provinciaux concernés s'assureront du traitement et du suivi des requêtes et des réclamations auprès de différentes parties prenantes et en feront rapport synthèse-mensuel à la Coordinatrice Nationale avec copie à l'Expert des Sauvegardes Environnementale et Sociale du PRRPB.

Les rapports périodiques comprendront (trimestriels, semestriels et annuels) les statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration du MGR. De plus, les réclamations déposées et les suites qui leurs auront été réservées seront présentées dans le rapport trimestriel de suivi environnemental et social du PRRPB (**annexe 4**).

#### **4.6.3. Canal utilisé pour transmettre les réclamations**

La remise d'une réclamation peut se faire :

---

<sup>4</sup> Dû le signalement obligatoire des cas de VBG établit par la loi burundaise (Art.21 de la Loi n°1 du 22 septembre 2016 Portant prévention et protection des victimes et répression des VBG), ce fait devra être signalé pendant les séances de sensibilisation, et s'assurer que les communautés comprennent sa signification et ses conséquences.

- Verbalement
- Par Téléphone
- Par SMS/ texto
- Message électronique et/ou courrier (lettre écrite)
- Boîte aux plaintes

Bien que la forme précise que la procédure de réclamations varie selon le contexte, quelques exemples peuvent être suggérés pour aborder la question :

- ✓ Boîtes à réclamations dans les communautés au lieu d'installation du chantier, où les bénéficiaires peuvent déposer des plaintes formulées par écrit ;
- ✓ Procédure d'appel à laquelle les bénéficiaires qui n'ont pas été sélectionnés pour un sous-projet peuvent avoir recours pour contester une décision ;
- ✓ Une heure par semaine est réservée aux bénéficiaires qui désirent se rendre au bureau local du projet PRRPB et faire part de leurs réclamations à un membre du personnel (Point Focale) responsable de la gestion des réclamations. Dans la mesure du possible, cette personne devrait être une femme ;
- ✓ Un numéro de téléphone où les PAP peuvent appeler pour déposer une réclamation au sujet du sous-projet ;
- ✓ Un petit moment est réservé à la fin de chaque assemblée communautaire (tenue par le Chef de zone ou le Chef de colline) pour permettre aux PAP de faire part de leurs réclamations au personnel local, soit publiquement ou en privé ;
- ✓ Un comité de médiation élu au sein de la communauté reçoit les réclamations des PAP, fait l'enquête et décide des mesures de suivi à prendre.

Le registre des réclamations y compris celle en rapport avec EAS/HS est ouvert sur chaque colline d'intervention et il est tenu par le secrétaire du Comité de Médiation Communautaire (CMC). Pour déposer une réclamation, le réclamant devra remplir (ou se faire aider) et transmettre la fiche d'enregistrement des réclamations présentée à l'**annexe 2**.

#### **4.7 METHODES DE PREVENTION ET RESOLUTION DE CONFLITS**

Parmi les méthodes, l'on peut citer trois (3) qui s'appliqueraient au PRRPB, il s'agit notamment de la prévention, la gestion des réclamations à travers le MGR ainsi que le recours à la justice.

##### **4.7.1. Prévention des conflits**

La prévention des réclamations est la meilleure stratégie permettant d'éviter ou de limiter les conflits. Dans ce cadre, les actions préventives à mener seront axées sur l'organisation permanente des consultations des parties prenantes concernées à chaque étape de mise en œuvre du PRRPB. Les résultats de ces consultations permettront de tirer les principaux thèmes de sensibilisation à l'endroit de la population pour éveiller leur conscience sur l'existence des éléments de plaintes en l'occurrence les cas de l'EAS/HS et le mécanisme de leur dénonciation.

En outre, la population sera sensibilisée sur le code d'éthique et de conduite qui vient d'être élaboré par le PRRPB et approuvé par la Banque Mondiale. Elle sera informée sur les différentes fautes et les punitions prévues par ce code en vue de les inviter à dénoncer toute forme de violation du contenu de ce code aussi bien par le personnel du PRRPB que par les travailleurs et les entreprises et / ou ONG partenaires du projet.

En effet, une bonne communication et un dialogue préventif entre tous les acteurs s'avèrent indispensables à ce stade. Ces activités sont de nature à faciliter la circulation de l'information à tous les niveaux et au même moment au sein des différents acteurs concernés en particulier les femmes, la population Batwa et les autres groupes vulnérables qui sont des groupes souvent exclus. Il est très important d'associer toutes les catégories de la population en l'occurrence les hommes adultes, les femmes adultes et les jeunes des deux sexes dans ces consultations. Cette pratique crée et maintient la confiance réciproque de tous les partenaires impliqués dans le projet.

Ainsi donc durant la mise en œuvre du MGR, les représentants locaux du projet entreprendront une série de séances de sensibilisations communautaires dans les zones d'action du projet, pour comprendre les aspirations et les espoirs des gens pour le projet et s'assurer qu'ils comprennent la portée, l'objectif du projet et le rôle du MGR. Le Projet tiendra à se rassurer si les informations sont clairement parvenues à toute la communauté locale.

De plus, il sera établi un dialogue continu au niveau communautaire, entre les bénéficiaires du projet, les autorités locales et la société dans son ensemble afin de calmer les tensions éventuelles qui pourraient être dues à de mauvaises perceptions, à des tentatives de politisation ou de partie pris.

#### **4.7.2. Gestion des réclamations par le MGR**

Le MGR est un mécanisme de gestion des réclamations à l'amiable sans passer par les instances judiciaires. Néanmoins, en cas de réclamation liée à l'EAS/HS, la Loi n°1 du 22 septembre 2016 portant prévention et protection des victimes et répression des VBG interdit tout règlement à l'amiable et punit même les personnes ayant tenté ce règlement. Ainsi, ce genre de réclamations pourront entrer par le MGR à travers la personne désignée comme Point Focal EAS/HS du CMC ou CCGR mais seront directement référées vers une structure habilitée, soit une structure de soins en cas d'une violence sexuelle ou blessures/lésions physiques, soit au CDFC ou ONG nationale ou internationale spécialisée (à identifier et préciser).

De même, des informations sur l'accès à la justice doivent également être garanties à tou(te)s les survivant(e)s du SAE / HS par le biais des prestataires de services d'aide juridique notamment les mamans lumières qui sont présentes sur toutes les collines.

La crédibilité du MGR est liée aux délais du traitement des réclamations ainsi que le retour de l'information ou les résultats de l'enquête sur lesdites réclamations. Pour ce faire le délai de traitement des réclamations doit être réduit au strict minimum.

En cas de conflits qui surgiraient malgré les actions préventives antérieurement menées, il est suggéré qu'ils soient traités par le MGR qui prévoit trois (3) niveaux de traitement des réclamations :

- Comité de Médiation Communautaire (CMC),
- Comité Communal de Gestion des Réclamations (CCGR),
- Comité National de Gestion des Réclamations (CNGR).

Si des tensions se produisent, les CMCs mèneront les médiations là où elles peuvent et, en cas d'escalade, feront remonter la question vers les instances, autorités supérieures (aux CCGRs et CNGR) afin de résoudre le cas éventuel.

Il sied de rappeler évidemment que le règlement de ces conflits devra se passer d'une façon participative, libre et consensuelle en vue de favoriser l'équité et la cohésion sociale dans la zone du projet.

Les CCGRs ne traitent que les réclamations qui n'ont pas pu être résolues par les CMCs, de même, le CNGR ne traite que les réclamations qui n'ont pas pu trouver consensus au niveau des CCGRs.

Il est nécessaire de donner aux plaignants le temps nécessaire pour déposer leurs plaintes/ réclamations et porter l'affaire devant la structure convenue de traitement des litiges à l'amiable. La durée de traitement de litige est d'un (1) mois maximum par échelon (niveau).

Après les plaintes et accord sur les changements à apporter pour une meilleure prise en compte des intérêts des plaignants, un procès-verbal devra garantir cette entente et les modifications nécessaires seront apportées.

Il appartiendra selon les cas, à l'administration locale en rapport avec les structures d'exécution du sous-projet et le Comité de Médiation Communautaire d'en informer publiquement les plaignants au niveau collinaire, à moins que la réclamation ne revêt un caractère confidentiel ou secret. Cela est valable pour toutes les réclamations traitées à tous les niveaux (1<sup>er</sup>, second et 3<sup>ème</sup>).

#### **4.7.3. Recours à la justice**

Le recours à la justice est possible en cas d'échec de la voie amiable, et dans le cas où l'ayant droit serait insatisfait (au 1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> niveau). Mais, c'est souvent une voie qui n'est pas recommandée pour le projet car pouvant constituer une voie de blocage et de retard dans le déroulement planifié des activités.

Toutefois, il est proposé que pour des conflits n'ayant pas pu trouver des solutions au sein du MGR, le plaignant peut procéder au recours à la justice qui devra se saisir de ces cas pour jugement. Dans ces conditions, la partie lésée devra préparer une plainte à déposer au niveau des tribunaux en prenant soin d'informer l'autre partie à travers la transmission d'une copie de la réclamation.

En cas de réclamations liées à l'EAS/HS, le Point Focal EAS/HS à n'importe quel niveau de traitement des réclamations devra directement référer le cas vers les services plus habilités (structures de soins, structure judiciaire ou ONG de la localité) puisque de tels cas ne font pas objet de l'arrangement à l'amiable. Notons aussi que pareils cas pourront être dénoncés ou portés à la connaissance des structures d'aide par la victime elle-même, les voisins directs ou les responsables administratifs qui ont l'obligation d'intervenir dès qu'ils ont l'information et de prendre toutes les dispositions nécessaires pour la secourir et la protéger contre la continuation de l'acte sous peine de voir sanctionné conformément au Code pénal burundaise.

#### **4.7.4. Cahier de charge des différents comités**

##### **4.7.4.1. CMC**

- Recevoir et enregistrer les plaintes / réclamations suivant le modèle de l'**annexe 2 et 3**;
- Recevoir et référer les plaignant(e)s des incidents d'EAS/HS vers les structures sanitaires et/ou les prestataires de services VBG identifiés dans la zone d'intervention ;
- Programmer les séances d'analyse des plaintes/ réclamations ;
- Faire des enquêtes afin de rassembler tous les éléments nécessaires pour la prise de décision ;
- Rédiger les procès-verbaux liés à la résolution des plaintes / réclamations ;
- Rapporter ces plaintes / réclamations au Chef de colline comme le font les autres comités communautaires ;
- Préparer en collaboration avec l'administration locale (lors des assemblées communautaires) les séances de restitution des résolutions prises ;
- Assurer le suivi de la mise en œuvre des résolutions prises ;
- Rédiger les rapports liés à la résolution des plaintes / réclamations suivant le modèle de l'**annexe 4** ;
- Envoyer les rapports au Responsable des Sauvegardes Environnementale et Sociale au sein de l'UGP via le Coordonnateur provincial du PRRPB ;

##### **4.7.4.2. CCGR**

- Recevoir et enregistrer les plaintes / réclamations qui n'ont pas pu être résolues par les CMCs ;
- Programmer les séances d'analyse des plaintes/ réclamations ;
- Faire des enquêtes, en cas de besoin, afin de rassembler tous les éléments nécessaires pour la prise de décision ;

- Rédiger les procès-verbaux liés à la résolution des plaintes / réclamations ;
- Préparer, en collaboration avec le CMC concerné et l'administration locale, les séances de restitution des résolutions prises ;
- Assurer le suivi de la mise en œuvre des résolutions prises ;
- Rédiger les rapports liés à la résolution des plaintes / réclamations et les envoyer au Responsable des Sauvegardes Environnementale et Sociale au sein de l'UGP via le Coordonnateur provincial du PRRPB.

#### **4.7.4.3. CNGR**

- Recevoir et enregistrer les plaintes / réclamations qui n'ont pas pu être résolues par les CCGRs ;
- Programmer les séances d'analyse des plaintes/ réclamations ;
- Faire des enquêtes, en cas de besoin, afin de rassembler tous les éléments nécessaires pour la prise de décision ;
- Rédiger les procès-verbaux liés à la résolution des plaintes / réclamations ;
- Préparer, en collaboration avec le CCGR et le CMC concernés, ainsi que l'administration locale, les séances de restitution des résolutions prises ;
- Assurer le suivi de la mise en œuvre des résolutions prises ;
- Rédiger les rapports liés à la résolution des plaintes / réclamations et les transmettre au Coordonnateur du PRRPB ;
- En cas d'une plainte d'EAS/HS , le spécialiste social du PRRPB transmet le rapport au Coordonnateur National du PRRPB, qui communiquera l'incident à la Banque Mondiale afin qu'elle soit informée des procédures de gestion en cours dans un délai de 24 heures dès la réception de la plainte.

## **V. PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS**

Le traitement des plaintes / réclamations à l'amiable se fait à trois (3) niveaux successifs. Le retour de la réponse au plaignant se fait publiquement au niveau communautaire (en présences des membres du CMCs et des leaders communautaires) à moins que la réclamation ne revête un caractère secret avec un certain degré de confidentialité.

Les trois niveaux sont le Comité de Médiation Communautaire (CMC), le Comité Communal de Gestion communale (CCGR) et le Comité National de Gestion des Réclamations (CNGR).

Le CMC est un comité inclusif qui est élu (avec des critères de sélections) au sein de la communauté et compte en son sein une représentante des femmes, un représentant des jeunes, un représentant des Batwa (si applicable), un représentant des leaders communautaires (collinaire). Parmi ces membres du CMC, une personne, de préférence une femme, jouera le rôle de Point Focal EAS/HS. Elle sera chargée, en plus du travail des membres du CMC, de recevoir les réclamations liées aux EAS/HS afin de les référer sans délai vers les structures compétentes qui seront identifiées par le projet.

Le secrétariat du comité sera assuré par un membre capable de lire et d'écrire le kirundi pour faciliter la transmission des rapports. Le CMC avec comme composition des membres élus en nombre impair, travaille en étroite collaboration avec d'autres comités communautaires existants, en veillant à la bonne exécution des activités du PRRPB et donne rapport au Chef de colline qui est un Membre d'honneur du CMC.

**NB : Les membres du CMC doivent remplir les critères de sélection (Cfr annexe 1).**

Dans tous les cas, l'élection du CMC se fait le plus publiquement possible. En collaboration avec le Chef de colline, le Coordonnateur provincial du PRRPB convoque une réunion de toutes les parties prenantes à la mise en œuvre du Projet au niveau de la colline concernée. Ainsi, les représentants des leaders communautaires, des élus collinaires, des confessions religieuses, les associations/groupements d'agriculteurs, de commerçants, les associations/groupements de femmes, les Imboneza (démembrements collinaires des CDFC), les Batwa si applicable, les enseignants si applicable, les mamans lumière, les associations/groupements des jeunes, etc. sont tous préalablement identifiés et sollicités à participer à toutes les séances d'information/sensibilisation et à toutes les consultations communautaires.

Pour question d'équité et de transparence, ces différent(e)s associations/groupements sont encouragés à présenter les personnes parmi lesquelles sera élu le CMC. Ces personnes sont désignées par leurs associations/groupements au cours des réunions restreintes, groupement par groupement après avoir été informés sur le Projet en général et sur le contenu du MGR en particulier.

En cas d'échec au niveau 1, le plaignant peut faire recours au CCGR qui sera mis en place sur décision de l'Administrateur concerné. La composition du CCGR sera déterminée de façon participative lors des réunions de sensibilisation / information sur le MGR du projet. Toutefois, le CCGR sera composé des membres (chiffres impairs : 5 ou 7) dont un Conseiller de l'Administrateur (soit CTD ou CTAS), un Assistant communal du CDFC ou un représentant du Forum National des Femmes (FNF) et autres. Le CCGR élu à son sein le Président et le Vice-Président et le Coordonnateur Provinciale du PRRPB en assurera le secrétariat.

Le MGR prévoit le Comité National de Gestion des Réclamations (CNGR) pour régler les conflits qui n'auraient pas eu de suites satisfaisantes au niveau deux (2). Le CNGR donne rapport directement au Coordonnateur du PRRPB et sera composé par cinq (5) membres:

- Un Expert en Sauvegardes Environnemental et Social et qui en assure la Présidence,
- Un Expert en Certification Foncière et qui en assure la Vice-Présidence,
- Un Expert en Genre et Inclusion Sociale et qui en assure le Secrétariat,
- Un Expert en communication, membre
- Un Expert en Suivi Evaluation, Membre

Précisons que pour les réclamations d'EAS/HS la Spécialiste en Sauvegardes Environnementale et Sociale sera chargée de les recevoir et de procéder à leur vérification tandis que le Spécialiste en Genre et Inclusion Social sera chargé de communiquer la réception de ces réclamations au chef du projet de la BM dans un délai de 24 heures dès la réception de la réclamation.

## 5.1 TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION

Une fois que des informations suffisantes ont été fournies sur la finalité du MGR, que les différents moyens par lesquels les usagers préfèrent porter plainte/ réclamation ont été compris et que les engagements pris par le projet à l'égard des différentes parties prenantes ont été identifiés, il est possible de procéder à la mise en œuvre du présent MGR.

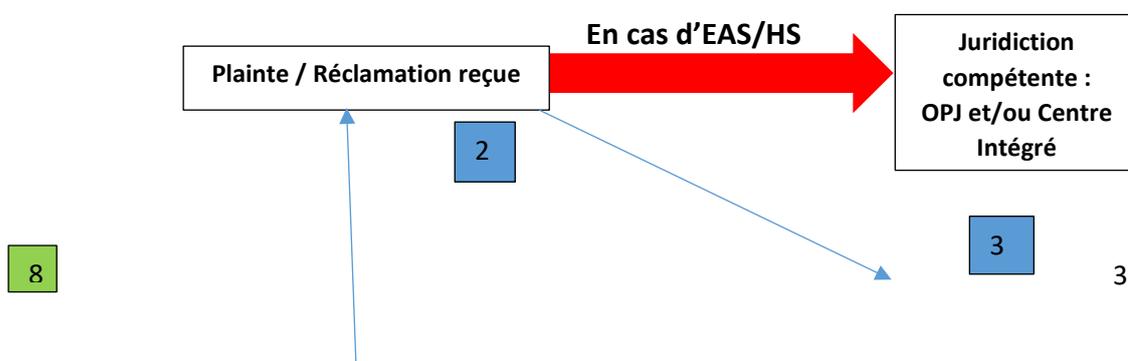
Il est à préciser que pour les plaintes / réclamations relatives aux VBG tels que les agressions sexuelles, les exploitations et abus des femmes / filles et enfants, harcèlement sexuel ou encore des travaux forcés des enfants, etc. les juridictions compétentes doivent être saisies aussitôt. En effet, les tentatives de médiation et le règlement à l'amiable étant fortement déconseiller et constituant même un acte pénal pour ce genre de crime, les services compétents en la matière (OPJ, One Stop Center ou Centre Intégré pour Muyinga) doivent être saisis en toute urgence. Ainsi, le CMC qui constitue la porte d'entrée de toutes les réclamations et en l'occurrence celles liées à l'EAS/HS doit servir de mécanisme de référencement qui relie en toute les survivant (e)s aux services de soutien compétents, tels que les soins médicaux et psychosociaux, l'assistance juridique et judiciaire. Ces services sont disponibles au sein du Centre Intégré de Muyinga.

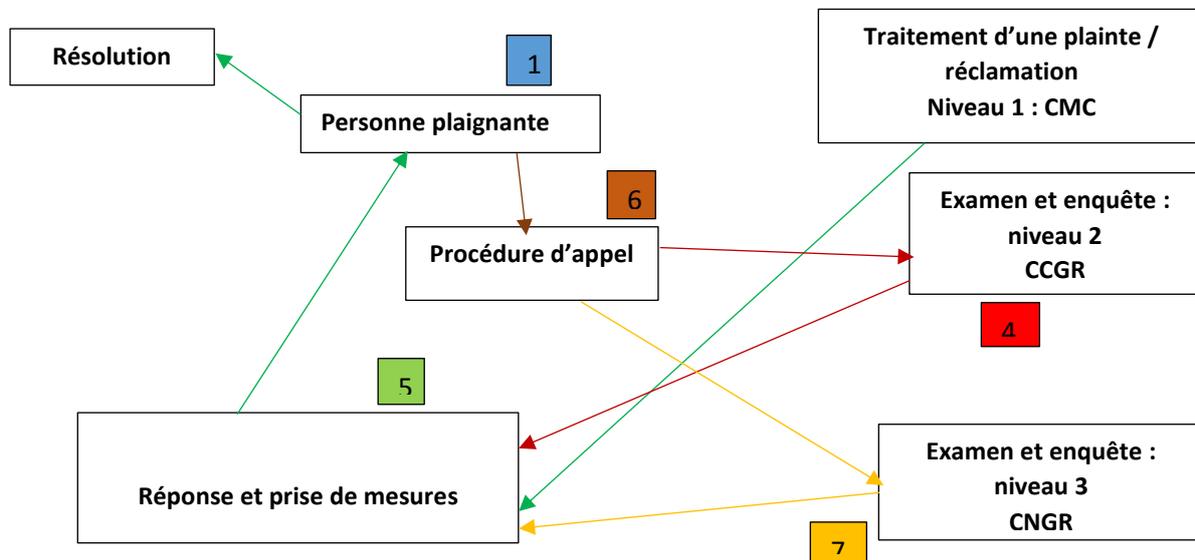
Par la même occasion, l'OPJ sera alerté en vue de procéder à l'arrestation du présumé auteur de l'incident et la constitution du dossier judiciaire.

De même, le CNGR doit être informé aussitôt, avec copie à la Banque Mondiale, sur les procédures de traitement de ce genre de plainte.

L'organigramme ci-dessous peut être utilisé pour établir le mode de fonctionnement du processus de gestion des réclamations au sein du PRRPB.

## 5.2 CADRE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS AU PRRPB





### 5.3 TROIS NIVEAUX DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

#### **Niveau 1. Traitement interne par le Comité de Médiation Communautaire (CMC)**

Face à une réclamation enregistrée, le CMC réagit en examinant si la doléance du réclamant(e) apparaît fondée.

Selon les cas, une réponse positive (prise en compte de la réclamation ou de la plainte) ou négative (refus de la doléance) sera apportée après concertation avec tous les membres du CMC et sera sanctionné par un procès-verbal signé par tous les membres du comité présents à la réunion lors de la résolution.

Au sein de chaque CMC, un PF de préférence une femme sera désignée pour recevoir les réclamations en rapport l'EAS/HS pour un référencement éventuel.

#### **Niveau 2 : Comité Communal de Gestion des Réclamations (CCGR)**

En cas de non satisfaction du (de la) réclamant(e) au niveau du CMC, ce (tte) dernier(e) pourra saisir le CCGR en leur présentant le PV de résolution du CMC.

Le (s) réclamant (s) sera (seront) reçu(s) et écouté(s) devant le CCGR, qui tentera de proposer une solution acceptable pour les deux parties (Projet et plaignant).

Le cas échéant, d'autres réunions seront organisées et le comité pourra désigner un de ses membres pour poursuivre l'arbitrage dans un cadre moins formel.

Le CCGR se réunira en cas de besoin pour examiner les réclamations qui n'auraient pas pu être résolues par les CMCs.

#### **Niveau 3 : Comité National de Gestion des Réclamations (CNGR)**

Dans l'hypothèse où le réclamant(e) ne trouve pas satisfaction au 2<sup>ème</sup> niveau, il pourra adresser sa réclamation au CNGR via les différents canaux de transmission des réclamations. Toutefois, la Coordination provinciale du PRRPB pourrait intervenir pour acheminer la réclamation au CNGR.

Le CNGR se réunira en cas de besoin pour examiner les réclamations qui n'auraient pas pu être résolues par le CCGR.

Après qu'une réclamation ait été enregistrée, le secrétaire du CNGR préparera les éléments techniques (par exemple les résolutions du CCGR, liste des entretiens ou réunions tenues avec le réclamant (e), motif exact du litige, etc...) pour le CNGR.

L'accord éventuel sera sanctionné par un protocole signé par deux parties et dont le président du CNGR se portera garant en signant également.

La vérification et l'action sont sous la responsabilité du Spécialiste de Sauvegarde Environnemental et Social du Projet, tandis que le Spécialiste en genre et Inclusion Social doit renseigner tout cas d'EAS/HS au chef du projet de la BM dans un délai de 24 heures dès la réception de la réclamation.

Les délais de traitement d'une réclamation ne devraient pas dépasser un mois (1) pour chaque niveau, et donc un délai maximum de 3 mois est accordé au traitement d'un litige, qui que ce soit.

S'il advenait que le (la) réclamant(e) ne soit pas satisfait par l'intervention du CNGR, il pourra adresser sa réclamation à la juridiction compétente. Dans ce cas, la Banque Mondiale devrait être informée de l'affaire.

En ce qui concerne les cas d'EAS/HS, après la réception d'une telle réclamation auprès du MGR, un délai maximum de huit (8) semaines est accordé pour la vérification. En principe, le gestionnaire ou le partenaire en question (là où travaille l'auteur présumé par exemple), devrait mener toute enquête portant sur des mesures disciplinaires concernant ses employés.

L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire.

Il est possible que, dans certains cas, la responsabilité de l'auteur présumé ne soit pas prouvée, ou l'auteur présumé ne puisse pas être identifié, même si l'incident est soutenu par des preuves fiables, ce qui rend impossible l'adoption des mesures disciplinaires à travers le MGR. Il est néanmoins important que le MGR examine ces cas, en prenant une décision et en mettant en place des actions correctives pour l'organisation plutôt que des sanctions disciplinaires individuelles.

Les mesures disciplinaires devraient se conformer aux lois relatives au Code de travail du Burundi, au contrat d'emploi, et au code de conduite en vigueur pour l'entreprise/organisation en question. Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis à la Banque Mondiale par le Spécialiste en Genre et Inclusion sociale. L'exécution des actions disciplinaires devrait aussi se faire en collaboration avec le prestataire de services afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) pendant ce processus. Ci-après, le cas peut être fermé dans le système du MGR, et la Banque Mondiale notifiées du même.

## **VI. AVANTAGES DU MECANISME DE GESTION DES RECLAMATIONS**

### **7.1. Pour le Pays**

- Limiter les impacts négatifs éventuels liés à l'action communautaire et générer des mesures correctives ou préventives appropriées ;
- Adéquation avec la Politique de la Banque Mondiale à travers son nouveau Cadre Environnemental et Social (CES).

### **7.2. Pour l'Administration locale**

- Fournir aux leaders communautaires des informations qui leur permettent d'améliorer l'action communautaire de manière transparente ;
- Etablir, par la résolution des réclamations, une relation de confiance entre : les citoyens entre eux ; les leaders communautaires et les citoyens ;
- Donner un aperçu de l'efficacité de l'action communautaire par le biais des données liées aux réclamations ;
- Aider à identifier et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne se généralisent ou ne dégénèrent à un niveau plus difficilement gérable.

### **7.3. Pour les communautés**

- Établir un cadre de dialogue et une structure pour exprimer des réclamations ;
- Donner accès à un système clair et transparent dans la résolution des réclamations ;
- Permettre de négocier et d'influencer les décisions politiques qui pourraient affecter les habitants défavorablement ;
- Faciliter l'accès à l'information ;
- Offrir aux citoyens un outil fiable pour contester une action communautaire à programmer ou déjà réalisée ;
- Améliorer les services et optimiser la satisfaction des citoyens ;
- Assurer le développement communautaire intégral ;

- Assurer l'assistance aux survivantes d'EAS/HS liées au projet

## **VII. SUIVI ET EVALUATION**

Le suivi des réclamations est assuré directement par l'expert en Sauvegardes Environnementale et Sociale, le Responsable du Suivi Evaluation et les Coordonnateurs provinciaux, tous du PRRPB.

Ces derniers, avec l'appui des CMCs, CCGR et les leaders communautaires, veilleront à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes pour éviter à l'avance plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités des sous-projets. Une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des femmes, des jeunes, des Batwa et d'autres personnes vulnérables.

## **VIII. RETOUR D'INFORMATION ET ARCHIVAGE**

Le retour d'information sur l'état d'avancement du traitement d'une réclamation se fera par information directe au plaignant et cela publiquement à moins que la réclamation exigerait une sorte de confidentialité ou revêt un caractère secret. Tous les efforts seront entrepris pour tenter de régler les différends à l'amiable.

Une fois que l'ensemble des protagonistes se sont mis d'accord sur les solutions appropriées, une réponse à la plainte/ réclamation sera envoyée ou communiquée au plaignant par le président du CMC, du CCGR ou CNGR en fonction du niveau de traitement atteinte par la plainte, en présence des élus collinaires et des gestionnaires des sous projets pour assurer la pérennité des décisions prises par lesdits comités.

Un système d'archivage physique et électronique (base de données) pour le classement des réclamations sera créé au sein de la Coordination Nationale du PRRPB. Mais d'ores et déjà, les fiches de réclamation seront classées chez le CTD communal.

Ledit système sera composé de trois modules dont un module sur les plaintes reçues, un module sur le traitement des plaintes et un autre module ayant trait à la sécurisation des données confidentielles.

Ce système donnera accès aux informations sur :

- Les plaintes reçues
- Les solutions trouvées
- Les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

## **IX. INDICATEURS DE RESULTATS**

Les indicateurs de résultat à suivre pour le MGR sont les suivants pour chaque type de sous-projet du PRRPB :

- Type de Plainte (Foncier, abus sexuel, genre ou autre) :
- Nombre de plaintes reçues :
- Nombre de plaintes reçues des personnes vulnérables :
- Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants :
- Nombre de plaintes résolues :
- Nombre de plaintes non résolues :
- Délai de réponse (ne devrait pas aller au-delà de 3 mois) :
- Pourcentage de plaintes EAS/HS référées aux structures de la prise en charge du VBG.

## **X. SURVEILLANCE, EXAMEN ET LEÇONS A TIRER DU MGR**

### **10.1 SURVEILLANCE ET EXAMEN DU SYSTÈME DU MGR**

Pour pouvoir déterminer si un MGR fonctionne comme prévu, il est essentiel de mettre en place une procédure de surveillance et d'examen du MGR lui-même. La surveillance devrait servir à assurer le suivi et l'analyse des plaintes, des points d'accès, des formats utilisés, des procédures d'enquête et des réponses données. Elle permet de vérifier comment fonctionnent ces différents éléments du mécanisme et, en particulier, si les usagers comprennent leurs droits, sont en mesure d'utiliser et de comprendre le système, et peut aussi permettre d'apporter des moyens de l'améliorer.

De plus, un examen complet du système devrait être effectué périodiquement afin de repérer les difficultés dans le processus de traitement des plaintes ou de réponse aux personnes plaignantes.

Les procédures et les étapes du MGR peuvent ensuite être revues, les approches adaptées et le système amélioré en vue d'en assurer l'efficacité.

En ce qui concerne les données liées aux réclamations d'EAS/HS, le prestataire de services ou les organisations en charge de la gestion de cas, dans le cas échéant, partageront quelques données agrégées qui contribuent à l'évaluation du fonctionnement du MGR, à savoir, le nombre de cas ouvertes, le nombre de cas clôturés, et les données déjà noté comme l'âge et le sexe de la survivante, le type d'incident, la date de l'incident, et si possible si le présumé auteur est lié au projet.

### **10.2 LEÇONS À TIRER DU MGR**

L'examen du MGR permet au PRRPB de cerner des problèmes liés aux réclamations elles-mêmes et peut donner une idée de la mesure dans laquelle le projet remplit les objectifs qu'il s'est fixés et du degré de satisfaction de la mise en œuvre de ses activités mais aussi l'appréciation par ses partenaires.

Les informations recueillies au sujet des types, de la nature et du nombre de plaintes peuvent être utilisées de façon positive pour adapter et évoluer en vue de renforcer la qualité des activités mises en œuvre dans le cadre du projet.

Les mêmes informations peuvent aussi servir à détecter à l'avance un problème dans la mise en œuvre d'un sous-projet. Par exemple, la récurrence des problèmes pourrait indiquer une faille dans la structure même du sous-projet.

Les informations tirées des plaintes/ réclamations permettent d'alimenter les processus d'apprentissage organisationnel et d'orienter la planification, la conception et la mise en œuvre des projets futurs.

## **XI. CONCLUSION**

Conformément aux recommandations de la Banque Mondiale, le présent document détaille le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Réclamations mis en œuvre par le Projet de Restauration et de Résilience du Paysage du Burundi (PRRPB). Ce manuel est en adéquation avec les documents de sauvegarde en vigueur entre autres le Cadre Environnemental et Social (CES), ainsi qu'à la Note de bonnes pratiques pour lutter contre l'Exploitation et les Abus Sexuels, et le Harcèlement Sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil<sup>5</sup>.

Il donne l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le PRRPB pour faciliter les potentiels plaignants à soumettre leurs plaintes / réclamations et aspirer à une réponse satisfaisante en vue d'atteindre les objectifs du projet PRRPB.

De ce fait, il devrait permettre de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier, au besoin, les activités des sous-projets du PRRPB ayant un impact négatif sur le bien-être des citoyens et l'environnement.

Il est à noter que pour les plaintes qui concernent l'EAS/HS sur le Genre, les autorités judiciaires doivent être saisies aussitôt. Pour la commune Buhinyuza, un Centre Intégré pour la prise en charge globale des survivants des VBG a été mis en place et est opérationnel grâce aux financements d'un autre projet financé par la Banque Mondiale. Les survivants pourront ainsi être référés directement dans ce centre. Pour le cas de la commune Isare et autres zones couvertes par le Projet, pareils cas seront directement référés chez l'Officier communal de la Police Judiciaire (OPJ). Toutefois d'autres fournisseurs de services seront identifiés (cartographie de prestataires de services VBG)

---

<sup>5</sup> <http://pubdocs.worldbank.org/en/215761593706525660/ESF-GPN-SEASH-in-major-civil-works-French.pdf>

et le PRRPB va élaborer un circuit de référencement qui comprendra l'assistance médicale, psychologique, et l'accompagnement juridique/judiciaire, ainsi que les services de sécurité.

## REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE

1. « Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale (2016) » Banque mondiale, Washington, D.C. ; Licence : Creative Commons attribution CC BY 3.0 IGO.
2. Cadre de Gestion Environnementale et Sociale actualisé (CGES) du PRRPB, (Mars 2020) ;
3. Cadre de Politique de Réinstallation involontaire actualisé (CPR) du PRRPB, (Février 2020) ;
4. Cadre Fonctionnel (CF) pour la gestion durable du Parc National de la Ruvubu, du Parc National de la Kibira et de la Réserve naturelle Forestière de Bururi du PRRPB, (Janvier 2018) ;
5. Guide à l'intention du personnel de CAFOD pour accompagner les organisations partenaires dans la mise en place de MGP dans le cadre des activités des programmes internationaux, Version 1.0 (Juin 2010) ;
6. <http://pubdocs.worldbank.org/en/417031455136918794/GRS-Brochure-french.pdf>
7. <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service#5>
8. [https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Mechanisms for Complaints Resolution FR Final.pdf](https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Mechanisms_for_Complaints_Resolution_FR_Final.pdf)
9. Manuel de gestion des plaintes et recours dans le cadre du projet d'appui aux communautés dépendantes des forêts (PACDF) en République Démocratique du Congo (Décembre 2017) ;
10. Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du projet d'amélioration de la sécurité à l'aéroport de Goma (Septembre 2017) ;
11. Mécanisme de Gestion des Plaintes et Recours (MGPR) du programme d'investissement pour la forêt (juillet 2017) ;
12. Mécanisme de Gestion des Réclamations du Projet de Développement des Marchés Agricoles (PRODEMA-FA), (Mai 2019) ;

## ANNEXES

### Annexe 1 : Critères de sélection des membres du CMC (en kirundi et en français)

#### **IBIRANGA UMUNTU YO KWITOZA MURI CMC**

1. Kuba ari umuntu atekanye, w'umunyamahoro kandi aremesha abandi ;
2. Kuba ari intungane: ashobora kugumya ibanga, abana neza n'abandi, adaharitse canke adaharistwe, azi kwumviriza umuntu uwo ari we wese ata kurobanura, kuba adakurikiranwa n'ubutungane, ashobora gufasha uwo ari we wese ataravye ubwoko, idini, umugambwe, ivyiyumviro, uko abayeho, n'ibindi ;
3. Kuba yiyumvamwo ko ashobora gufasha abandi nk'umukorerabushake, atiteze impera ;
4. Kuba afise imyaka y'amavuka mirongo ibiri n'umwe (21) n'iyirenga ;
5. Kuba afise ubwenegihugu bw'umurundi ;
6. Kuba aba ku mutumba yitoreza ko;
7. Umwanditsi wa CMC ategerezwa kuba azi gusoma no kwandika neza ikirundi.

**Umurwi wose ugizwe n'abantu indwi (7), harimwo uwuserukira abatwa, n'uwundi aserukira ba ntahonikora. Iyo ku mutumba ata batwa bariho, haca hajamwo ba ntahonikora babiri**

## **CRITERES DE SELECTION DES MEMBRES DU CMC**

- 1. Etre une personne tranquille, paisible intérieurement et qui pacifie les autres ;**
- 2. Etre une personne intègre : capable de garder les secrets, vivant harmonieusement avec les autres, capable d'être à l'écoute de tous sans distinction, être capable d'aider tout le monde sans distinction d'ethnie, de religion, de parti politique, d'opinion, de niveau de vie, ... ;**
- 3. Se sentir capable d'aider sous forme de volontariat, sans retour ;**
- 4. Etre âgé de 21 ans et plus ;**
- 5. Etre de nationalité burundaise ;**
- 6. Etre résident ou exercer un projet sur la colline concernée ;**
- 7. Le secrétaire du CMC doit savoir bien lire et écrire le kirundi**

Chaque CMC est composé de sept (7) membres dont un (1) représentant des Batwa et un (1) représentant des vulnérables. Si sur la colline, il n'y a pas de communauté Batwa, le groupe des vulnérables est représenté par deux (2) personnes. Le comité doit désigner à son sein un Point Focal, de préférence une femme, qui sera chargée de recevoir les réclamations d'EAS/HS pour une orientation des victimes aux structures spécialisées dans les délais.

**Annexe 2 : Tableau 1. Modèle de fiche d'enregistrement des réclamations**

**FICHE DE RECLAMATION**

N° d'enregistrement de la réclamation :

<b>Intitulé du Sous Projet:</b>				
<b>Coordonnées du Plaignant / Groupe des plaignants</b>				
Nom et prénom / Raison sociale :	Sexe :	Age :		
Profession :				
Adresse :				
N° téléphone :				
CNI :				
Localisation de la plainte : Province..... Commune.....Zone..... Colline.....Sous colline.....				
Date des faits :				
<b>Libellé de la plainte/doléance</b>				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>Signature du plaignant</b>                       .....                 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>Nom, prénom et signature du receveur de la plainte / réclamation</b>                       .....                       .....                 </td> </tr> </table>			<b>Signature du plaignant</b>  .....	<b>Nom, prénom et signature du receveur de la plainte / réclamation</b>  .....  .....
<b>Signature du plaignant</b>  .....	<b>Nom, prénom et signature du receveur de la plainte / réclamation</b>  .....  .....			





## Annexe 5 : Tableau 4. Registre des réclamations d'EAS/HS

### Outil de rapportage sur les plaintes liées à l'EAS/HS (Fournisseurs de services de VBG)

#### Instructions

L'expert de VBG de l'ONG fournissant les services doit remplir ce formulaire après avoir réceptionné le (la) survivant(e) et seulement après avoir eu son consentement informé à être référencé au système de gestion de réclamations du EAS/HS.

L'expert de l'ONG devrait partager la fiche avec l'Expert Environnemental ou Social de l'UCP immédiatement après la réception de la réclamation, ce dernier la partage avec la Banque Mondiale (Chef de Projet) dans un délai de 24 heures après l'enregistrement de la réclamation de la part du (de la) survivant (e).

Cette information devrait également être incluse et communiquée d'une manière agrégée à la base de données des réclamations VBG sur une base mensuelle.

- Date de réception de la réclamation auprès du fournisseur de services de VBG (*jour, mois, année*)
- Code de la réclamation :
- Âge et sexe du/de la survivant(e) :  Filles (<18)  Femmes (>=18)  Garçon (<18)  
 Homme (>=18)
- Date de l'incident (*jour, mois, année*)
- Lieu de l'incident :
- Identité de l'auteur présumé :
  - Personnel burundais
  - Personnel étranger
  - Inconnu
  - Individu n'ayant aucun lien avec le projet
  - Autre (à préciser)
- Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ?  Connu  Inconnu
- Forme(s) de VBG rapportée
  - Exploitation sexuelle
  - Abus sexuel
  - Agression physique
  - Violence Psychologique/émotionnelle
  - Harcèlement sexuel
  - Aucun incident de VBG vérifié

Le (la) réclamant (e) a-t-il (elle) reçu des services (y compris le référencement auprès des fournisseurs de services) ?

Oui  Non

Le (la) survivant (e) [si différent(e) du (de la) réclamant(e)] a-t-il (elle) reçu des services (y compris le référencement auprès des fournisseurs de services) ?

