



## Compte rendu de l'atelier de formation et de renforcement de capacités des membres des Mécanisme de Gestion des Réclamation (MGRs)

---

En date du 30 Août 2023 s'est tenu un atelier de formation et de renforcement des capacités des membres du MGRs mise en place autour du Lac Rwihinda à Kirundo dans le cadre du Projet d'Appui à l'amélioration de l'efficacité de gestion du Paysage Aquatique Protégé du Nord et aux Initiatives de Développement Communautaire (PAAPID). Il s'agissait d'une réunion technique à laquelle étaient conviés les membres des comités mixtes de gestion et les représentants des médias locaux à Kirundo.

Après le mot introductif du contexte de travail qui a été donné par le Responsable de PAPN où il a indiqué que la réunion est organisée dans un cadre purement technique et n'exige pas de cérémonies d'ouvertures par les autorités administratives et ont alors pris le temps d'une photo de familles.



Figure 1: Photo de famille

Au cours de cet atelier deux présentations ont été suivis :

- Les mécanismes de gestion des réclamations par Monsieur BUKURU Désiré, le Responsable Technique du PAAPID

*« Ce document a été produit grâce à l'aide financière de l'Union européenne et du Groupe de pays ACP par le biais du programme BIOPAMA. Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité de <nom(s) du (des) bénéficiaire(s)> et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant la position de l'Union européenne ou du Groupe de pays ACP. »*



- Grandes lignes des MoUs des engagements entre les membres des différents comités et l'Institution en charge de la gestion des aires protégées (OBPE).

I. Les mécanismes de gestion des réclamations par Monsieur BUKURU Désiré, le Responsable Technique du PAAPID

Monsieur BUKURU Désiré a commencé à rappeler que les membres des différents comités mixtes de gestion ainsi que des Mécanismes de gestion des réclamations ne font aucunement partie du personnel de l'OBPE. Pourtant que leur apport en matière de conservation de la biodiversité et des écosystèmes d'une part et de gestion des réclamations éventuelles liées à la mise en œuvre du projet PAAPID d'autre part est essentiel. Ces membres doivent travailler dans le strict respect des engagements pris en connaissances de causes dans les MOUs et dans le respect strict de la loi en vigueur.

Il est alors revenu sur le contexte du projet dont la conception prend sa base dans le rapport d'évaluation de l'efficacité du PAPN avec l'outil IMET conduit en 2021 dans le cadre du Fonds d'Action BIOPAMA à travers le consortium APRN/BEPB et 3C partenaire à l'OBPE. Les objectifs du projet sont de faire face aux défis relevés dans le dit-rapport. Les explications données étaient pour une bonne compréhension de l'origine du projet et du processus de sa mise en œuvre.

Ainsi, le renforcement des capacités des membres des différents comités et particulièrement des membres des MGRs est important pour prévenir, stopper ou trouver des solutions aux litiges éventuelles pouvant émerger à la suite de l'exécution des actions du présent projet. Il a souligné que les différents comités ne viennent pas remplacer les institutions en place comme l'administration et les instances juridiques en vigueur mais plutôt que ce sont des organes qui faciliteront de façon rapide avec moins de perte de moyen et de temps le règlement des différends éventuels liés à la mise en œuvre du projet. Ceci pour une transparence beaucoup plus accrue et une inclusion sociale remarquable dans le suivi de la mise en œuvre du projet. Il s'agit de prévenir les conflits éventuels et d'obtenir de bons résultats sans trop de détour et de gaspillage de moyens et de temps. Il faut noter aussi que ces mécanismes de gestion des réclamations ne constituent pas des barrières pour porter les plaintes dans les instances juridiques habilités.

De cet atelier, on s'attend :



- Les différentes parties prenantes de la mise en œuvre du projet sont conscient de l'importance de leur place dans la mise en œuvre des actions du projet ;
- Les membres des MGRs sont assez informés sur rôles des différents comités et leur rôle dans le règlement des différends éventuels
- Ils ont des connaissances requises pour recevoir, analyser et traiter les réclamations liées à la mise en œuvre du projet.

Ceci permettra d'établir de bonne relation entre les bénéficiaires directs qui sont directement concernés par le projet et indirectement touchés par les actions du projet.

Les MGRs sont fondés sur trois principes directeurs, à savoir :

1. Tous les types de réclamations donnés par divers moyens d'information (messages, appels téléphoniques, écrits, directement avec les personnes concernées, ...) sont recevables. Les procès-verbaux de réception des plaintes sont pris
2. La responsabilité des uns et des autres : il faut une inclusion sociale de tous les intervenants dans le cadre de la réalisation des activités du présent projet
3. La dignité et la sagesse humaine : la personnalité du plaignant doit être gardée et à cet effet ses plaintes doivent être gardées secrètes et ne peuvent pas être une source de son insécurité. Il ne serait pas bon que le plaignant soit mal à l'aise avec les membres des mécanismes de gestion des réclamations. A toutes les réclamations reçues, un accusé de réception ou non doit être donné. Au cas de non réception de ses plaintes, il faut aider le plaignant dans les étapes en conformité avec la loi. Il faut éviter les réclamations animées par les esprits de haine, la persécution, les violences de toutes formes et particulièrement celles basées sur le genre. Ces derniers font objets des réclamations à porter devant les juridictions compétentes.

Monsieur BUKURU a précisé dans quelles circonstances on peut s'attendre à des réclamations :

- a) Quand il y a une discrimination des personnes ou des groupes de personnes dans les communautés
- b) Quand il n'y a pas de transparence dans l'exécution des activités du projet
- c) Toutes violences familiales liées à une mauvaise utilisation des avantages que le projet procure aux communautés.



- d) La discrimination de certains groupes vulnérables tels que les veuves, les peuples autochtones, les orphelins, les handicapés, les vieux, etc ;

A tout cela, il est revenu sur les attributions des différents comités MGRs

1. Le Comité de Médiation Communautaire (CMC) est chargé de :
  - La réception et l'enregistrement des réclamations
  - Organiser des réunions d'analyse des réclamations,
  - Mener des enquêtes sur les réclamations reçues
  - Faire des procès-verbaux relatifs à la gestion des réclamations
  - Aviser et communiquer la décision prise devant le public et l'administration collinaire les informations relatives aux réclamations reçues
  - Suivre la bonne exécution des décisions prises
  - Transmission des procès-verbaux relatifs à la gestion des réclamations à l'OBPE gestionnaire du projet
2. Le comité communal de gestion des réclamations (CCGR) est chargé de :
  - Recevoir les réclamations de non satisfaction des plaignants au premier niveau collinaire du CMC ;
  - Organiser des réunions d'analyse des réclamations ;
  - Mener des enquêtes sur les réclamations reçues ;
  - Faire des procès-verbaux relatifs à la gestion des réclamations ;
  - Organiser ensemble avec les membres des CMC et des chefs collinaires la réunion pour communiquer la décision prise devant le public sur les informations relatives aux réclamations reçues
  - Suivre la bonne exécution des décisions prises
  - Transmission des procès-verbaux relatifs à la gestion des réclamations à l'OBPE gestionnaire du projet
3. Le comité National de gestion des réclamations (CNGR) est chargé de :
  - Recevoir les réclamations de non satisfaction des plaignants au deuxième niveau du CCGR ;
  - Organiser des réunions d'analyse des réclamations ;
  - Mener des enquêtes sur les réclamations reçues ;
  - Faire des procès-verbaux relatifs à la gestion des réclamations ;





- Organiser ensemble avec les membres des CMC, du CCGR et des chefs collinaires la réunion pour communiquer la décision prise devant le public sur les informations relatives aux réclamations reçues.
- Suivre la bonne exécution des décisions prises ;
- Transmission des procès-verbaux relatifs à la gestion des réclamations à l'OBPE gestionnaire du projet



**Figure 2 : Présentation par le Responsable Technique du PAAPID sur le fonctionnement des Mécanismes de Gestion des Réclamation « MGR »**

- II. Présentation des grandes lignes des MOUs des engagements entre les membres des différents comités et l'Institution en charge de la gestion des aires protégées (OBPE) par Monsieur FOFO Alphonse.

Monsieur FOFO Alphonse est revenu sur les points saillants des engagements pris par l'Office Burundais pour la Protection de l'Environnement (OBPE), représenté par le Directeur Général, Monsieur HATUNGIMANA Berchmans et les représentants des différents Comités du Mécanisme de Gestion des Réclamations du PAAPID.

Ces points concernent :

*« Ce document a été produit grâce à l'aide financière de l'Union européenne et du Groupe de pays ACP par le biais du programme BIOPAMA. Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité de <nom(s) du (des) bénéficiaire(s)> et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant la position de l'Union européenne ou du Groupe de pays ACP. »*



## - **Le cadre de collaboration**

Il a souligné que les différents Mémoires d'Entente établissent le cadre de collaboration et d'échange entre les Parties, en vue de remédier aux conflits éventuels entre les parties prenantes du PAAPID sans faire recours à la procédure judiciaire.

L'objectif poursuivi dans le cadre de ce Mémoire d'Entente est d'établir un cadre de collaboration en vue (i) de fournir aux personnes qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides et efficaces adaptées en réponses aux réclamations et préoccupations évoquées et, (ii) d'identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux réclamations et préoccupations évoquées.

## - **Portée du mémorandum**

Le présent mémorandum fixe le cadre de collaboration entre les Parties et détermine les responsabilités de chacune en vue d'atteindre les objectifs communs dans le cadre de la mise en œuvre du projet « Appui à l'amélioration de l'efficacité de gestion des PAPN et aux initiatives de développement communautaire, PAAPID ».

## - **Interventions prioritaires**

Pour atteindre ces objectifs, les Parties conviennent d'entreprendre des actions communes notamment:

- a) Disposer d'un système efficace, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de soumettre des réclamations et d'éviter des litiges ;
- b) Favoriser la médiation et le règlement à l'amiable ;
- c) Assurer la durabilité des interventions du projet et son appropriation par les parties prenantes ;
- d) Donner des éclaircissements suite à des demandes d'information ;
- e) Communiquer aux parties prenantes les informations relatives aux activités du projet afin de leur permettre de comprendre leurs droits dans le cadre du projet ;
- f) S'assurer que les réclamations venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées et traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

## - **Le cadre de travail des membres des différents comités des Mécanisme de gestion des réclamations (Le volontarisme)**

Les membres des MGR sont des volontaires œuvrent pour la résolution des réclamations pour l'intérêt des populations bénéficiant directement et/ou indirectement des biens et services du projet PAAPID. Ils ne sont donc ni rémunérés ni considérés comme faisant partie du personnel de l'OBPE et/ou du projet.



Après cette présentation, les comitards ont été invités à rejoindre le comité auquel ils relèvent pour échanger et amender les projets de memoranda élaborés par les personnes ressources de l'OBPE. Après la restitution des travaux de groupes, des échanges ont eu lieu où les participants ont salué ces initiatives innovantes de mise en place d'un mécanisme de résolution pacifique des réclamations ou conflits liés à mise en oeuvre du PAAPID. Ils ont apprécié l'approche de mise en place du mécanisme et ont souhaité que cette bonne leçon soit répliquée pour d'autres projet de développement. Comme le comité mixte d'appui à la conservation du PAPN était invité ils ont voulu savoir la différence entre les deux comités. A cette question, une lumière a été donné que le comité mixte a été mise en place pour appuyer le personnel du PAPN à la gestion quotidienne des activités de sauvegarde du PAPN tandis que les MGRs sont mis en place pour des question spécifiques liées à la gestion des réclamation ou conflits relatifs aux activités du projet PAAPID. Les participants ont aussi reconnu que la mise en place du Mécanisme de Gestion des Réclamations est un acquis du PAPN qui constitue un élément de pérennisation d'une bonne gestion des équipements et matériel fournis par le PAAPID. Les membres constituant des comités peuvent changer avec le temps pour l'une ou l'autre des raisons valables.



**Figure 3 : Exercice de démonstration du fonctionnement du MGR**



L'atelier qui avait débuté à 9h20' a été clôturé à 16 45' par un mot de remerciement par le responsable technique du projet PAAPID à la participation active et à l'engagement de ces comités mis en place tout en espérant que les engagements pris par chacune des parties prenantes soient honorés avec satisfaction.

**Rapporteur**

**MASABO Onesphore**





## ANNEXES : Liste des présences



BIOPAMA

From Knowledge to Action for a Protected Planet



BIOPAMA

From Knowledge to Action for a Protected Planet



Financé par l'Union européenne

Atelier de formation et de renforcement des capacités des membres de gestion des réclamations MGRs .

Kirundo, Hôtel Royal , le 31 /8/2023

Liste des présences

N°	Nom et prénom	Provenance	Fonction	Tél/Mail	Signature
1	MANARIYO Aïomede	Kolo	C.N.G.R	79910109	
2	Alphonse Fofo	Buja	Conseiller OBPE	68642911	
3	MATA DO ANGLA	Buja	Membre de l' Equipe du projet ICNGRY	79683311	
4	NIYONGABO Acellatus	Buja	Conseiller/OBPE	79962762	
5	NAUWAYE EUGENE	Gitega	Membre C.N.G.R.	69441944	
6	SABIGANJE Freddy	KIRUNDO	Membre CCGK	61197933	
7	Wac NTIRAGYIYIBAGIRA	KIRUNDO	Membre C.C.G.R	68269695	
8	NIRAGIRA Diane	KIRUNDO/ BUGERA	C.M.C	61219057	
9	NIYIBIZI Philibert	KIRUNDO/ KANYINYA	C.M.C	68093625	
10	KWIMWAYE Eddy Michel	KIRUNDO/ CANGA	C.C.G	61958334	
11	NKEZABAHIZI B. B.	Kolo	C.C.G	69111245	
12	VWIZE YAMINA Veronique	Kolo CANGA	C.C.G	61124944	
13	MIBUNO Bernadette	KIRO KANYINYA	C.C.G	69082968	
14	Mtamaunkweo Frégoir	Kd Kanyinya	C.C.G	69083245	
15	KWIZE RAELIE	BUGERA	C.M.C	69174441	





From Knowledge to Action for a Protected Planet



From Knowledge to Action for a Protected Planet



Financé par l'Union européenne

Atelier de formation et de renforcement des capacités des membres de gestion des réclamations MGRs .

Kirundo, Hôtel Royal , le 31 /8/2023

Liste des présences

N°	Nom et prénom	Provenance	Fonction	Tél/Mail	Signature
16	MUTABAZI PATRI CE	KIRUNDA CEWE	CCG	69668475	
17	NDAYISABA WIRSON	KIRUNDA CEWE	CCG	62267816	
18	RUBERINTWA J. Pierre	Kdo Ruyoyiza	CMC	68997731	
19	ASHIMANA Euphème	Fundo CEWE	CCG	69651645	
20	Ezechiel Muzigiyimana	Kirundo Kanyinya	CMC	-	
21	NDAYISHIMIYE Abdoel Karim	Kdo Kanyinya	CCG	69281658	
22	Miyokuboko Appolineine	Karubeho Bugera	CCG	68277573	
23	Musaninyana Virginie	Kirundo Kanyinya	CMC	68263167	
24	Emilyne Nshimimimana	Kanyinya	CCG	68938173	
25	Cimpaye Séraphine	Kanyinya	CMC	65914082	
26	IRADUKUNDA ERIC	Bugera	CCG	65435559	
27	RUTAGANDA Pacifique	RUYOYZA	CMC	67986964	
28	NIYINDOLELAREVERIE	RUYOYZA	CCG	69389749	
29	NIYONZIMA ESPERANZA	CEWE	CMC	62635830	
30	YAMURANGE Olivier	MURAMA	CCG	61190714	



From Knowledge to Action for a Protected Planet



From Knowledge to Action for a Protected Planet



Financé par l'Union européenne

Atelier de formation et de renforcement des capacités des membres de gestion des réclamations MGRs .

Kirundo, Hôtel Royal , le 31 /8/2023

Liste des présences

N°	Nom et prénom	Provenance	Fonction	Tél/Mail	Signature
31	NIYONZERE Nepomucine	Kolo Bugera	CMC	66019960	
32	MUKIZIMA Elissa	Kolo Bugera	CCG	69570267	
33	PUKUNDO Jean Bernard	Kolo Bugera	CMC	69848173	
34	NAHOLICOBUNYU GORUWA	Cewe	CMC	69648437	
35	IRANKONBA Vestine	Cewe	CMC	68705746	
36	MANIRAMBONA Cynthia	Kolo Bugera	CMC	69647708	
37	Maniraturunga Fele	Kolo Runyamba	CCG	67486797	
38	MUKAKIBISI Immaculée	Kolo Runyamba	CMC	66366128	
39	NIKURUNZIZA Aza	Kolo Centre	Journaliste REMESHAMAZIPE	6747407	
40	MANIRATUNGA	Runyamba	CCG	67239427	
41	BUTERA CELESTIN	Cewe	CMC	69286647	
42	Ndoyizenga Prosper	Runyamba	CMC	-	
43	Kwizera J. Marie	Kanyinya	CCG	62913240	
44	MUKIMIZELA LAZARA	Cewe	CCG	68136188	
45	KA BEZA Bonathile	Kolo Mbandama	CCG	69395307	





BIOPAMA

From Knowledge to Action for a Protected Planet



BIOPAMA

From Knowledge to Action for a Protected Planet



Financé par l'Union européenne

Atelier de formation et de renforcement des capacités des membres de gestion des réclamations MGRs .

Kirundo, Hôtel Royal , le 31 /8/2023

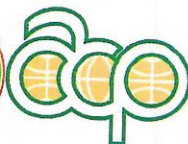
Liste des présences

N°	Nom et prénom	Provenance	Fonction	Tél/Mail	Signature
46	BIZIMANA J-BOSCO	KIRUNDO MURAMA	CMC	69804208 69268292	
47	MACUMI ISRAEL	KIRUNDO MURAMA	CMC	65951624	
48	SEZIRAHORA EZEKIE	KIRUNDO MURAMA	CCG	-	
49	NIBIGIRA MELCHIOR	MURAMA	CMC	69998671	
50	MPOZORIMUGA Sébastien	KIRUNDO BU GIERA	CCG	69647708	
51	TUYISENCE Eliane	MURAMA	CMC	61958267	
52	MURAMA VORICHAPO	MURAMA	CCG	69172805	
53	UBAYIKEJE Innocent	MURAMA	CCG	61744494	
54	NINYONSABA Elyse	MURAMA	CMC	62295597	
55	Mutabazi J-BOSCO	Rumyanga	CCG	69844796	
56	BAMBAYANKI ISAK	RUNDONGA	CMC	62020724	
57	NIKIZIMANA THOMAS	Bugera	CCG	71690450	
58	KARUKUMIRA Aghosa	KIRUNDO Kanyinya	CMC	67781313	
59	NSABIMUNA Evariste	KIRUNDO	CCBR	69295115	
60	NTASHAVU Théodonné	BUTUMBURA	Conseiller/DBPE	79920601	



BIOPAMA

From Knowledge to Action for a Protected Planet



BIOPAMA

From Knowledge to Action for a Protected Planet



Financé par l'Union européenne

Atelier de formation et de renforcement des capacités des membres de gestion des réclamations MGRs .

Kirundo, Hôtel Royal , le 31 /8/2023

Liste des présences

N°	Nom et prénom	Provenance	Fonction	Tél/Mail	Signature
61	KARUMBI Gilbert	KIRUNDA	ATSP	68135196	
62	CIMPAYE Virginie	KIRUNDA	GAIAI CNGR	gikarumbi@gmail.com virginie.cimpaye@gmail.com	
63	SIBONDEMYI Emmanuel	KIRUNDA	CCBR	79450298	
64	NZIRAGUHINGWA Emmanuel	KIRUNDA	CNGR	69360584	
65	NIYONZIMBAZE Zachiel	KIRUNDA	CCGR	68010410	
66	NDENZAKO Jean Marie	KIRUNDA	CCGR	69847781	
67	BUKURU Léonil	Bujumbura	Chef de SS CIE Resp. Techn. PAAPA	78420246 bukurude@yahoo.fr	
68	NIYONZIMBAZE Emmanuel	Kirundo	CCGR	69213468	
69	NTAKIJE Flavia	Bujumbura	Ass. Financière	69803614	
70	NYANZUMU Michel BSA	Kirundo	Eff. Tech.	68086189	

« Ce document a été produit grâce à l'aide financière de l'Union européenne et du Groupe de pays ACP par le biais du programme BIOPAMA. Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité de <nom(s) du (des) bénéficiaire(s)> et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant la position de l'Union européenne ou du Groupe de pays ACP. »



*« Ce document a été produit grâce à l'aide financière de l'Union européenne et du Groupe de pays ACP par le biais du programme BIOPAMA. Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité de <nom(s) du (des) bénéficiaire(s)> et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant la position de l'Union européenne ou du Groupe de pays ACP. »*