

SECRETARIAT GENERAL

PROGRAMME BUDGETAIRE  
DEVELOPPEMENT D'INFRASTRUCTURES DE  
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES



PROJET D'ACCELERATION DE LA  
TRANSFORMATION DIGITALE DU BURKINA  
FASO (PACTDIGITAL)

## DIFFUSION/VULGARISATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PACTDIGITAL

### PRESENTATION

Le Gouvernement du Burkina Faso s'est engagé dans la mise en œuvre d'un projet d'envergure dénommé Projet d'Accélération de la Transformation Digitale du Burkina Faso (PACTDIGITAL) sur la période 2024 à 2028. Ce projet mis en œuvre au travers d'un prêt de l'Association Internationale de Développement (IDA), vise à améliorer la disponibilité, l'accessibilité et l'appropriation des services numériques au Burkina Faso.

Le projet a pour objectif de développement « **d'étendre l'accès à une large bande abordable, améliorer l'accès et l'adoption de certains services publics numériques, et augmenter l'accès aux programmes de compétences numériques** ». Autrement dit, il s'agira d'améliorer la disponibilité, l'accessibilité et l'appropriation des services numériques au Burkina Faso ».

Conformément aux exigences de la Banque mondiale, le PACTDIGITAL a fait l'objet d'une évaluation environnementale et sociale à l'issue de laquelle, il a été classé en catégorie « **B** ».

Ainsi, pour mieux encadrer la mise en œuvre réussie des investissements et une collaboration ouverte et transparente entre le projet et l'ensemble des parties prenantes afin d'assurer la durabilité de la gestion des risques sociaux et environnementaux du projet, PACTDIGITAL s'est doté d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et des instances de gestion des griefs et des réclamations de proximité.

De ce fait, la réception et l'enregistrement des plaintes et leur résolution se font en continu depuis les localités d'accueil desdits investissements jusqu'au niveau de l'Unité de Gestion du Projet (UGP).

### 1. QU'EST-CE QUE LE MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PACTDIGITAL ?

Le système de gestion des plaintes du PACTDIGITAL est un processus non judiciaire de règlement des plaintes à l'amiable. Il permet de s'assurer que les préoccupations venant des communautés ou autres parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes et prendre des actions correctives ou des

actions préventives pour éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet. Il est transparent, culturellement adapté et rapide.

L'objectif global du mécanisme de gestion des plaintes est de s'assurer que les préoccupations, plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions des parties prenantes et des travailleurs impliqués dans la mise en œuvre du projet soient promptement reçues, enregistrées, analysées et traitées sans frais ni rétribution.

Dans le cadre de ce projet, la plainte, désigne une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'une doléance, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le projet. Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale et celles liées aux aspects d'Exploitation Abus Sexuel, Harcèlement Sexuel (EAS/HS).

## **2. QUELLE EST SON IMPORTANCE ET SES PRINCIPES DIRECTEURS ?**

La finalité du MGP est de renforcer la responsabilisation du projet quant au respect de l'équité et de la justice, d'assurer la participation de toutes les parties prenantes et particulièrement des bénéficiaires directs, et de garantir la confidentialité, l'impartialité, l'accessibilité, la réactivité, la rapidité et la transparence comme principes et valeurs de référence dans la planification, la mise en œuvre et le suivi des activités du PACTDIGITAL. Il donne la parole aux Parties Prenantes du Projet principalement les groupes ou individus susceptible d'être affectés (marginalisés/minorités, réinstallation involontaire) par les activités du projet.

Le MGP permet de prévenir ou de détecter les causes d'une plainte ou d'un grief et de prendre des actions correctives et/ou préventives afin d'éviter une aggravation qui pourrait aller au-delà du contrôle du projet.

## **3. QUI PEUT FORMULER UNE PLAINTÉ ?**

Les bénéficiaires des actions du PACTDIGITAL et l'ensemble des autres parties prenantes peuvent donc déposer une plainte/réclamation ou des suggestions et recevoir une réponse à leurs préoccupations à travers un canal bien défini, simple et rapide dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du projet.

Aussi, toute personne ou communauté qui se sentirait lésée ou affectée par les activités du projet peut également exprimer sa préoccupation.

## **4. QUELS SONT LES PLAINTES RECEVABLES**

Les plaintes et réclamations peuvent concerner les différentes étapes de réalisation des sous-projets, le choix du site, les travaux de construction, le repli de chantier et/ou l'exploitation des infrastructures. Les typologies des plaintes recevables sont généralement :

- les plaintes liées au processus de réalisation des investissements (omissions de biens, processus d'acquisition des différents sites, non-respect des engagements et les clauses contractuelles par les entreprises chargées de l'exécution des travaux, mise en œuvre globale des activités du projet, etc.) ;
- les plaintes liées au droit de propriété (les problèmes de succession en termes d'héritage, l'appropriation d'un capital de production mis en place par plusieurs personnes, etc.) ;

- les plaintes liées à la perte ou l'affectation de biens physiques (perte de terrains, champs, arbres, logements/bâtiments, terrasses, etc.) et économiques (perte de sources de revenus liées à diverses perturbations, pertes d'une portion de terre, les inconvénients créés aux riverains, , etc.);
- les plaintes liées aux violences basées sur le genre et les violences contre les enfants (viols, harcèlement sexuel, l'emploi des mineurs sur les chantiers ou dans les entreprises, etc.)

A retenir : on distingue deux types de plaintes dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet :

**Plaintes non sensibles ou ordinaires** : liés à la mise en œuvre opérationnelle des activités du projet.

**Ex : absence de contrat de travail, non-paiement des salaires, nuisances sonores/olfactives, propriété foncière, l'identification des PAP, négociation de la compensation, perte de biens physiques (terrains, arbres, champs, etc.)**

**Plaintes sensibles** ayant un lien avec le comportement, la conduite comme l'abus de pouvoir, la violation de droit, l'exploitation et abus sexuel (EAS), le harcèlement sexuel (HS), les violences contre les enfants (VCE), la corruption

## 5. QUELS SONT LES CANAUX DE TRANSMISSION D'UNE PLAINTE ?

Par respect du principe d'accessibilité, le mode de dépôt des plaintes/réclamations ou des suggestions est possible à travers les différents canaux suivants :

- par auto saisine des différents comités de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision, des articles de presse ;
- en personne face à face ;
- par courrier formel transmis ;
- par courrier électronique transmis ;
- par appel téléphonique / plaintes verbales : au numéro de téléphone disponible ;
- par envoi d'un SMS aux numéros de téléphone disponibles ;
- par contact via le site internet du ministère de tutelle technique, et le site du PACTDIGITAL ([www.pactdigital.gov.bf](http://www.pactdigital.gov.bf))
- par la boîte à idée
- par les réseaux sociaux;

**NB : Les plaintes peuvent être reçues par les comités à tout moment si de besoin.**

## 6. INSTANCES DE GESTION DES PLAINTES : AUPRES DE QUI PEUT-ON FAIRE ENREGISTRER SA PLAINTE ET QUELS EN SONT LES DELAIS DE TRAITEMENT ?

Les plaintes sont recevables auprès du Comité Villageois de Gestion des Plaintes (COVGP). Ce comité dispose de 5 jours pour statuer et gérer efficacement la plainte. Mais, passé ce délai de 5 jours, le COVGP doit transférer la plainte au Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) dont le point d'entrée est le Préfet pour suite à donner dans un délai de 07 jours. A la fin de ce délai, si la plainte ne trouve pas de résolution au niveau communal, elle est transférée au niveau de l'Unité de Gestion du PACTDIGITAL via le spécialiste en développement social et du genre qui dispose de 07 jours pour traiter la plainte.

Dans tous les cas, l'UGP est tenue informée dès qu'une plainte est enregistrée dans le but de suivre l'évolution de la gestion par les différents niveaux.

Il faut également préciser que les plaintes peuvent être reçues directement par tous autres niveaux : le niveau communal par l'intermédiaire du Président (Préfet) ou au niveau de l'UGP/siège via le spécialiste en développement social et du genre.

***NB : Pour ce qui concerne les plaintes sensibles notamment les EAS/HS, aucun règlement à l'amiable n'est possible.***

## **7. QUELLES SONT LES PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES NON SENSIBLES ?**

Sept (07) grandes étapes à distinguer :

**Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes/doléances** à travers les différents canaux de communications.

**Etape 2 : Tri et classification des plaintes, doléances** : Une fois qu'une plainte est enregistrée dans le registre de plaintes, les différents comités (COVGP, CCGP et UGP) effectueront une évaluation rapide pour déterminer la nature de chaque grief et son éligibilité à travers le tri et la classification en vue de terminer la sensibilité de la plainte (sensible et non sensible) et la procédure d'examen adéquate.

**Etape 3. Vérification et actions** : Les griefs/plaintes feront l'objet d'un examen et d'une enquête (investigation) pour en déterminer la validité, analyser les causes et conséquences, établir quel engagement ou promesse n'a pas été respecté, et décider des mesures à prendre ou solutions possibles pour y donner suite.

**Etape 4. Suivi et évaluation/Reporting** : L'ensemble des plaintes sera enregistré dans une base de données pour en faciliter le suivi. De même, un rapport trimestriel sur l'état de traitement des plaintes sera produit par les agences d'exécution et l'UGP et sera intégré au rapport contractuel du Projet.

**Etape 5 : Délais de traitement** : Le délai maximal de traitement des plaintes ne doit pas excéder cinq (05) jours en première instance pour les plaintes ordinaires. Ce délai comprend le délai nécessaire pour l'envoi d'un accusé de réception au plaignant au plus tard 48 heures, pour l'évaluation de la recevabilité et pour la proposition d'une solution au plaignant.

**Etape 6 : Résolution/Règlement judiciaire/Clôture de la plainte** : Toutes les parties concernées par la plainte parviendront à un accord et, plus important encore, le plaignant est satisfait du fait que la plainte ait été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures prises apportent une solution

**Etape 7 : Préparation du dossier individuel et archivage de la plainte** : Sur la base des différentes plaintes qui seront enregistrées et traitées dans le cadre de l'ensemble des activités du PACTDIGITAL, des dossiers individuels seront préparés pour chaque Plaignant.

***Les copies des différents formulaires de plaintes ainsi que toute la documentation sur le processus de traitement et de résolution des plaintes enregistrées des niveaux villageois et communaux, sont transmises au moins une fois par mois au point focal du comité national, pour faciliter le suivi et la mise à jour régulière de la base de données.***

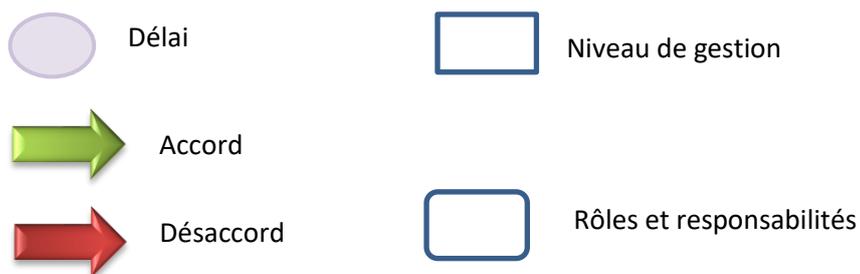
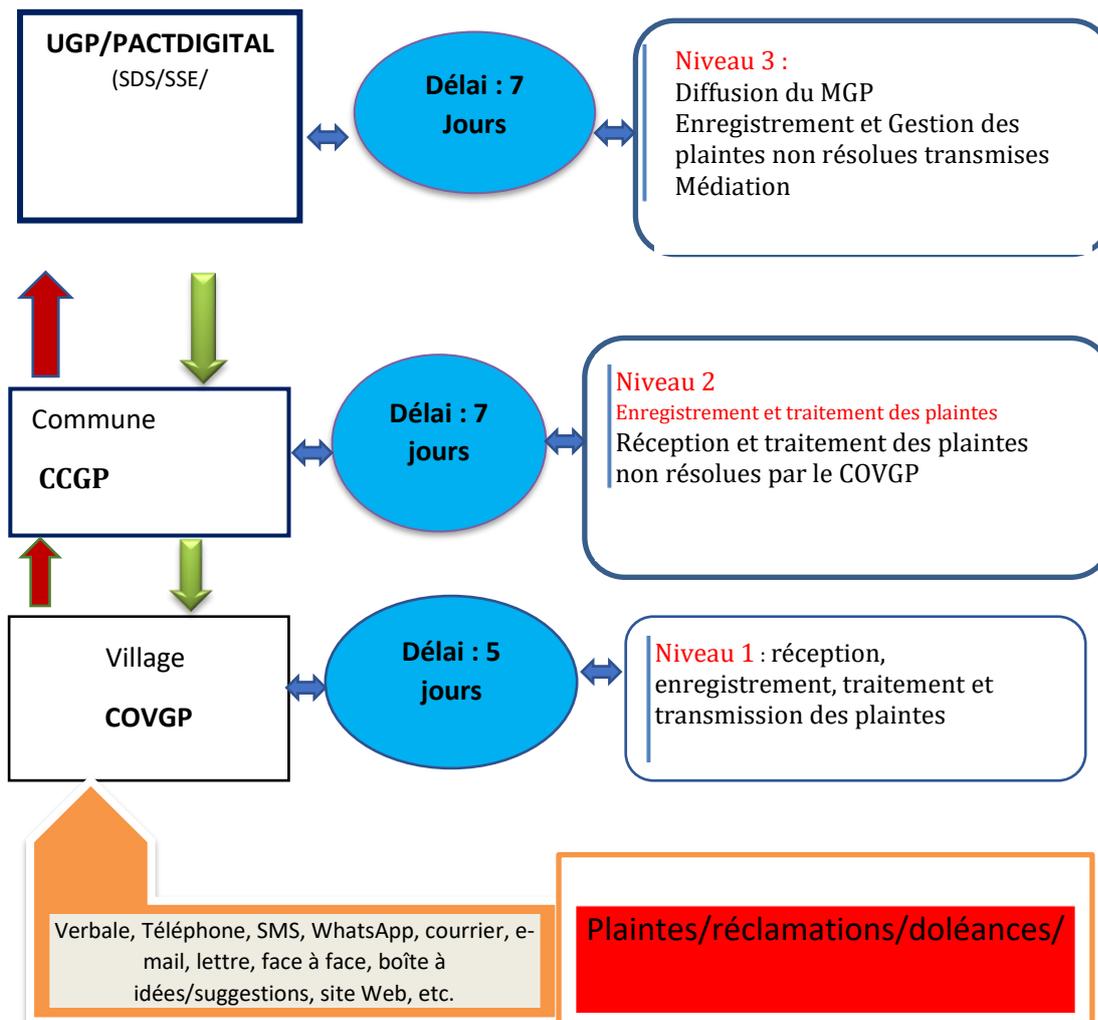
## **8. QUI ASSURE LE SUIVI DU MGP SUR LE TERRAIN ?**

L'UGP est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. Le suivi des réclamations et plaintes est assuré directement par les spécialistes de sauvegarde (spécialiste en sauvegarde environnementale, spécialiste en développement social et du genre) du projet.

Le dispositif de suivi évaluation prévoit que le bilan soit fait à la fin de chaque trimestre et que l'analyse des difficultés débouche sur des suggestions qui permettront d'améliorer le système de réception, de gestion et de suivi des réclamations et des plaintes pour anticiper sur d'éventuels problèmes et améliorer ainsi la mise en œuvre du projet. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.

A la fin du projet les bénéficiaires des investissements du projet et le ministère de tutelle technique prendrons le relais d'où leur implication lors des différentes formations sur le MGP du projet.

## Organigramme d'enregistrement, de traitement et de résolution/gestion des griefs/plaintes



### 9. CONSULTATION DU DOCUMENT DU MGP

- 🔗 Site Web du PACTDIGITAL : [www.pactdigital.gov.bf](http://www.pactdigital.gov.bf)
- 🔗 Site web du MTDPC : <https://www.mdenp.gov.bf>
- 🔗 Page Facebook du PACTDIGITAL : PACTDIGITAL-BF
- 🔗 Contacts (gestion plainte) : **70 54 49 01**