

PREMIER MINISTERE ----- SECRETARIAT GENERAL ----- BAGREPOLE SEM		BURKINA FASO ----- Unité - Progrès - Justice
---	--	---



MANUEL DE PROCEDURES DU MECANISME DE GESTION DES CONFLITS ET DES PLAINTES BAGRÉPÔLE

Adopté par le Conseil d'Administration en sa session du 15 avril 2015

Janvier 2014

Liste des abréviations	6
Contexte et justification	7
1. PRÉSENTATION ET ADAPTATION DU MGCP	8
1.1. Présentation du MGCP	9
1.2. Adaptation du MGCP au cadre juridique et institutionnel	11
1.3. Des précisions relatives aux plaintes et conflits	12
1.3.1. Clarification des catégories de plaintes	12
1.3.2. Des sources crédibles et maîtrisées de provenance des plaintes	12
1.3.3. Distinction des parties impliquées dans la plainte	12
2. PROCÉDURES, ACTEURS ET LEURS RÔLES DANS LA GESTION ALTERNATIVE DES CONFLITS	14
2.1. Procédures, acteurs et leurs rôles dans le MGCP	15
2.1.1. La collecte des plaintes	15
2.1.1.1. Procédure de la collecte des plaintes	15
2.1.1.2. Acteurs de la collecte des plaintes	15
2.1.1.3. Rôles des acteurs de la collecte des plaintes	15
2.1.2. La saisine de Bagrépôle	15
2.1.2.1. Procédure de saisine	15
2.1.2.2. Les acteurs de la saisine	15
2.1.2.3. Les rôles des acteurs de la saisine	16
2.1.2.3.1. La secrétaire du Responsable Social / Gestion des terres	16
2.1.2.3.2. Le Responsable Social / Gestion des terres	16
2.1.3. Le tri et l'orientation de la plainte	16
2.1.3.1. Procédure du tri et de l'orientation des plaintes	16
2.1.3.2. Acteurs du tri et de l'orientation des plaintes	17
2.1.3.3. Les rôles des acteurs du tri et de l'orientation des plaintes	17
2.1.3.3.1. Le rôle du Responsable Social/Gestion des terres	17
2.1.3.3.2. Le rôle de la Secrétaire	17
2.1.4. L'instruction de la plainte	17
2.1.4.1. Procédures d'instruction des plaintes	17
2.1.4.2. Les acteurs de l'instruction des plaintes	17
2.1.4.3. Les rôles des acteurs de l'instruction des plaintes	17
2.1.5. La décision finale et son traitement	18
2.1.5.1. Procédure de la prise de la décision finale et de son traitement	18
2.1.5.2. Au niveau du tri et l'orientation de la plainte	18
2.1.5.2.1. Le cas de la plainte à réponse facile	18
2.1.5.2.2. La réponse après l'instruction de la plainte	18
2.1.5.2.3. La saisine d'autres structures par le Directeur général	18
2.1.5.2.4. Les acteurs	19
2.1.5.2.5. Le rôle du directeur général	19
2.2. La commission ad hoc de préventions des différends (conseil des sages)	20

2.3. dispositions des cahiers spécifiques des charges relatives au traitement des conflits	21
2.3.1. Le traitement des différends relatifs à l'exploitation de type familial des terres aménagées	21
2.3.2. Le traitement des différends relatif à l'exploitation de type entrepreneurial agricole de terres aménagées	22
2.3.3. Tableaux récapitulatifs des rôles des principaux acteurs	22
3. LES OUTILS DE MISE EN ŒUVRES	26
3.1. Les outils de mise en œuvre du MGCP	27
3.1.1. Modèle de plainte	27
3.1.2. Modèle d'accusé de réception	29
3.1.3. Modèle d'invitation	30
3.1.4. Modèle de procès-verbal d'audition	31
3.1.5. Modèle de procès-verbal de confrontation	32
3.1.6. Modèle de procès-verbal de constatations	33
3.1.7. Modèle de décision	34
3.1.8. Modèle de dossier de plainte (page de garde de la chemise cartonnée)	35
3.1.9. Modèle de registre des plaintes	36
3.1.10. Canevas de rapport mensuel/trimestriel/annuel de traitement des conflits et plaintes par Bagrépôle	37
4. ANNEXE	41
4.1. Procédures, acteurs et leurs rôles dans la mise en place et le fonctionnement des CCFV	42
4.1.1. Procédures, acteurs et leurs rôles dans la mise en place des CCFV	42
4.1.1.1. Fondement juridique	42
4.1.1.2. La mise en place des CCFV	42
4.1.1.2.1. Composition de la CCFV	42
4.1.1.2.2. Condition d'éligibilité	43
4.1.1.2.3. Durée du mandat et interdictions	43
4.1.1.2.4. Désignation des membres de la CCFV	43
4.1.1.2.5. Installation des membres de la CCFV	43
4.1.1.3. Le fonctionnement de la CCFV Définition et finalité de la conciliation	44
4.1.1.3.1. L'objet de la conciliation	44
4.1.1.3.2. Exemple des types de conflits fonciers relevant de la compétence de la CCFV	44
4.1.1.3.3. La durée de la conciliation	44
4.1.1.3.4. La saisine de la CCFV	44
4.1.1.3.5. L'instruction de la plainte	45
4.1.1.3.6. La tenue de la séance de tentative de conciliation	46
4.1.1.3.7. La fin de la conciliation	47
4.1.1.3.8. L'homologation du procès-verbal de conciliation	48
4.1.1.3.9. Les registres de conciliation foncière	48
4.1.1.4. Les sanctions en cas de manquement	48
4.1.1.5. Les autres commissions de conciliation foncière locale.	49
4.1.1.6. Tableaux récapitulatifs des rôles des acteurs	49
4.1.1.6.1. Tableau 1 : Le secrétaire de la CCFV	49

4.1.1.6.2. Tableau 2 : Les membres de la CCFV	49
4.1.1.6.3. Tableau 3 : Le président de la CCFV	49
4.2. Les outils de mise en œuvre de la tentative de conciliation par la CCFV	51
4.2.1. Modèle de demande de conciliation	51
4.2.2. Modèle de demande de réquisition de service technique	53
4.2.3. Modèle de procès-verbal de conciliation	54
4.2.4. Modèle de procès-verbal de non conciliation	56
4.2.5. Modèle de demande d'homologation	59
4.2.6. Modèle Formule pour coter et parapher	60
4.2.7. Modèle de registre de conciliation	61
4.3. Les outils de mise en place de la CCFV	62
4.3.1. Modèle de la liste de présence de la désignation des membres de la CCFV	62
4.3.2. Liste de présence à l'assemblée générale de la désignation des membres de la CCFV	63
4.3.3. Modèle de procès-verbal d'assemblée générale villageoise	64
4.3.4. Modèle de procès-verbal de désignation des membres de la CCFC	67
4.3.5. Modèle d'arrêté de nomination	70
4.4. Méthodologie et organisation de la mission	73
4.4.1. Approche de la mission	73
4.4.2. Approche analytique générale: pertinence, faisabilité et fiabilité	73
4.4.3. Recherche de Synergies avec les Projets et autres Intervenants	74
4.4.4. Communication: collaboration, transparence et visibilité	74
4.5. Description de la solution technique logicielle	75
4.6. Récapitulatif des différentes phases de l'étude	79
4.7. Description des tâches: Plan de travail	79
4.7.1. Phase 1: Opérationnalisation du mécanisme de gestion des conflits et des plaintes suivant les lignes directrice du manuel d'exécution et la note d'orientation de juin 2012	79
4.7.2. Phase 2: Conception de modules et conduite de formations	83
4.7.3. Phase 3: Elaboration des éléments de la stratégie de communication concernant la dimension gestion de conflits	84
4.7.4. Phase 4: Accompagnement de la MOB dans la mise en place effective du mécanisme de gestion des plaintes validé	85
4.7.5. Stratégie de gestion de la mission	86
4.8. Modalités du soutien au siège du Consultant	88
4.9. Gestion de la Qualité	89
4.9.1.	89
4.9.2.	89
4.10. Suivi de l'étude par le consultant et support technique	90
4.10.1. Cellule de soutien	90
4.10.2. Personnel de support et moyens mobilisés sur place	91
4.11. Présentation de l'Equipe et Responsabilités	91
4.11.1. Experts principaux	92

4.11.2.	Experts d'appui du siège	93
4.12.	Guide d'entretien avec le personnel de BAGRÉPÔLE et les autorités locales	94
4.13.	Guide d'entretien avec les communautés	95
4.14.	Liste des personnes rencontrées entre le 16 et le 20 juillet	96
4.15.	Mini Lexique:	97

LISTE DES ABREVIATIONS

AGV :	Assemblée Générale Villageoise
ARMP :	Autorité de Régulation des Marchés Publics
BAGRÉPÔLE :	Société de Développement Intégré du Pôle de Bagré
BERD :	Bureau d'Etudes et de Recherche pour le Développement
CCFV :	Commission de Conciliation Foncière Villageoise
CCFC :	Commission de Conciliation Foncière Communale
CM :	Conseil Municipal
CRD :	Comité de Règlement des Différends
CAMC-O :	Centre d'Arbitrage, de Médiation et Conciliation de Ouagadougou
CVD :	Conseil Villageois de Développement
INT :	Département Intégrité Institutionnelle
PPCB :	Projet Pôle de Croissance de Bagré
PV :	Procès-verbal
TGI :	Tribunal de Grande Instance
TTL :	chargé de projet (Banque mondiale)

CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Projet Pôle de Croissance de Bagré (PPCB) est un projet financé par la Banque mondiale, l'Etat burkinabé et le secteur privé. Il est mis en œuvre par la Société de Développement Intégré du Pôle de Bagré en abrégé « BAGREPÔLE ». L'objectif du projet est de contribuer à l'accroissement de l'activité économique dans le pôle de croissance de Bagré par l'augmentation de l'investissement privé, la création d'emplois et l'augmentation de la production agricole.

Ainsi, le PPCB offre une plateforme d'activités agro-industrielles rentables de production, de transformation et de commercialisation susceptibles de contribuer à l'atteinte des objectifs de développement du Burkina Faso. Sa mise en œuvre se fera à travers des activités de plusieurs natures qui pourraient générer des conflits, des griefs et des plaintes. Il en ressort le souci de bien gérer les éventuels plaintes et conflits en vue d'instaurer un climat propice aux affaires et à l'atteinte des ses objectifs.

Pour l'atteinte de cet objectif fixé par la première composante du projet qui vise l'amélioration de la gestion de la zone et de l'environnement des affaires et réduire les coûts et risques de faire des affaires dans la zone du projet, le manuel d'exécution du projet a prévu la mise en place d'un mécanisme de gestion et des conflits et des plaintes (MGCP). Il a été revu et amélioré dans ces grandes lignes par la note du 21 juin 2012.

Il résulte de l'état des lieux que les principales causes des plaintes et conflits sont liés au foncier. Cela a été confirmé lors des enquêtes terrains menées par le Bureau d'Etudes et de Recherche pour le Développement (BERD) dans la commune de Bagré et de Zonsé. La quasi-totalité des personnes rencontrées attachent un intérêt particulier à la résolution amiable de ces conflits et plaintes en fondant leur espoir sur le MGCP.

Toutefois, l'opérationnalisation du MGCP doit être complétée par la mise en place, d'une Commission ad'hoc de prévention des conflits. Cependant il ya lieu de faire un point sur les nouvelles structures de règlement des conflits fonciers que sont les Commissions de Conciliation Foncière Villageoises (CCFV) et les Commissions de Conciliation Foncière Communales (CCFC) instituées par les textes législatifs pour la conciliation dans les conflits fonciers ruraux(voir en annexe). En outre, la résolution des conflits et plaintes par le MGCP doit éviter les risques de compromission du droit de saisine des plaignants de certaines structures, liés aux impératifs de délais ou à l'exclusivité de compétence qui leur est attribuée. Enfin les caractéristiques des plaintes doivent être précisées pour rendre le MGCP performant.

Ce manuel qui a pour objectif l'opérationnalisation du MGCP, présente de façon précise les procédures, les acteurs, leurs rôles et les outils de mise en œuvre. Cette opérationnalisation prend en compte le cadre juridique et institutionnel de gestion et de résolution de conflits. Il s'articule autour des points suivants :

- présentation et adaptation du MGCP;
-s procédures, les acteurs et leurs rôles;
- outils de mise en œuvre.

1. PRÉSENTATION ET ADAPTATION DU MGCP

1.1. PRESENTATION DU MGCP

Le MGCP a pour objectif de traiter et résoudre de manière effective et efficace les requêtes ou demandes de clarifications sur le projet, les problèmes de mise en œuvre, les plaintes et doléances.

Les catégories de plaintes ont été appréhendées à travers les paramètres suivants :

- les plaintes se composent de : requêtes, commentaires, suggestions, demande d'informations, les plaintes concernant les activités du projet et/ou leur impact, un membre de l'équipe de projet ou de la communauté impliquée dans le projet, une violation de la loi ou un cas de corruption etc. ;
- les lieux et canaux de réception des plaintes sont également diversifiés. Ainsi on distingue : les déclarations du plaignant devant Bagrépôle ou d'autres structures ou personnes ressources, les rapports d'activités, la radio, les journaux, téléphone, réunions publiques, mail etc. ;

La typologie des plaintes est faite par catégorie en rapport avec les aspects suivants :

- les questions liées au foncier ;
- les passations de marchés ;
- le paiement de prestataires et contractuels ;
- le respect des clauses contractuelles entre petits exploitants et agro-business men ;
- le respect des clauses contractuelles entre petits exploitants, les agro-business men et Bagrépôle ;
- la qualité des infrastructures ;
- l'attribution des fonds de soutien à coûts partagés ;
- les abus de pouvoir et détournements de membre de l'équipe du projet ;
- le respect des mesures de sauvegardes environnementales et sociales.

La principale cause des plaintes et conflits à Bagré, est liée au foncier. Cela est d'autant plus vrai qu'une large majorité des plaintes et des conflits traités par l'équipe du projet est liée au foncier. Ces plaintes et conflits pourraient être amplifiés par les activités d'aménagement, de relocalisation et indemnisation, balisage, et de promotion des investisseurs.

Le MGCP concerne plusieurs acteurs dont l'implication et les rôles varient selon les étapes, qui vont de la collecte des plaintes à la transmission aux services spécialisés du projet pour vérification et résolution. Le Spécialiste Social /Gestion des terres, est le coordonnateur du MGCP.

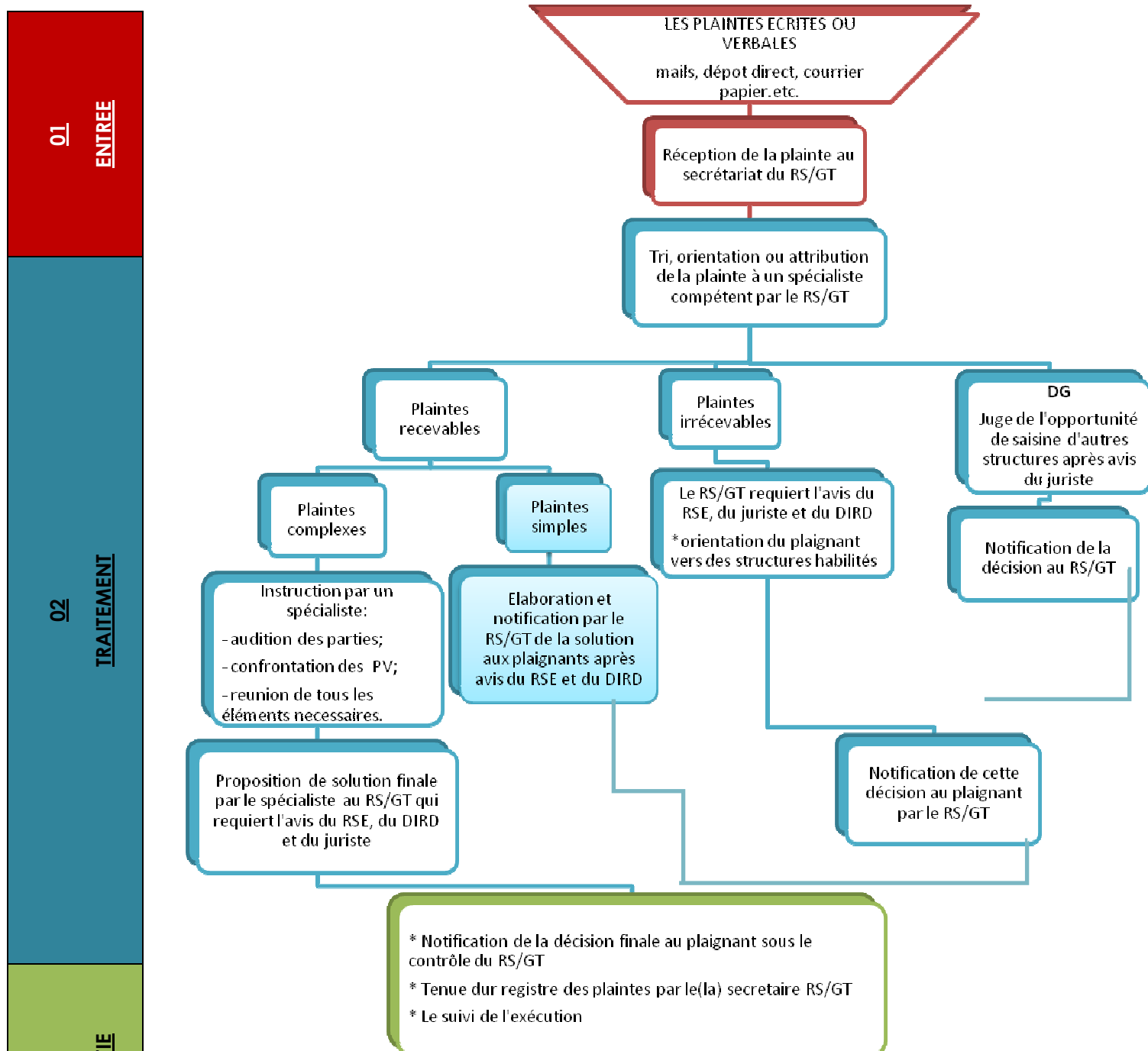
Le processus de traitement de la plainte intègre six(6) étapes que sont:

- la collecte réception et enregistrement ;
- le tri et la transmission ;
- l'accusé de réception et le suivi ;
- la vérification et l'action ;
- la réponse
- le suivi-évaluation.

Le délai de traitement de la plainte est de trente (30) jours. Ce délai se situe entre l'enregistrement de la plainte et la décision finale qui doit être notifiée au plaignant.

Le schéma proposé pour le MGCP et les acteurs impliqués est le suivant :

SCHEMA SIMPLIFIE DU MACANISME DE GESTION DES CONFLITS ET DES PLAINTES
(MGCP)



LEGENDE

RS/GT : Responsable Social / Gestion des terres

RSE : Responsable du Suivi-Evaluation

DIRD : Directeur des infrastructures et des ressources durables

1.2.ADAPTATION DU MGCP AU CADRE JURIDIQUE ET INSTITUTIONNEL

Le MGCP accorde une priorité à la gestion alternative des conflits et des plaintes comme mode de résolution des conflits par l'équipe projet de Bagrépôle. C'est à défaut que d'autres instances y compris la justice pourraient être saisies.

- Ce mécanisme présente de nombreux avantages pour le PPCB ainsi qu'ils sont mentionnés dans la note du 21 juin 2012. Il s'inscrit d'ailleurs dans la même dynamique que certains textes nationaux et internationaux qui ont institué la conciliation, la médiation ou l'arbitrage comme mode de résolution des conflits.

Cependant, le MGCP doit tenir compte des dispositions juridiques et institutionnelles de résolution des conflits afin de s'y s'insérer harmonieusement tout en évitant de compromettre les droits de saisine des plaignants d'autres instances y compris les instances judiciaires en cas d'échec du règlement amiable. C'est pourquoi le MGCP doit tenir compte des textes suivants :

- la loi n° 034-2012/AN du 02 juillet 2012 portant Réorganisation Agraire et Foncière au Burkina Faso ;
- LA DECISION A/DEC.5/10/98 DES 30-31 OCTOBRE 1998 RELATIVE A LA REGLEMENTATION DE LA TRANSHUMANCE ENTRE LES ETATS MEMBRES DE LA CEDEAO (A SES ARTICLES 17, 18 ET 19) ;
- la loi 034-2009/AN du 16 juin 2009 portant régime foncier rural (article 96 et suivants) et loi n°034-2002/AN du 14 novembre 2002 portant loi d'orientation relative au pastoralisme (article 67 et suivants) et le décret d'application n°2012-263/PRES/PM/MATDS/MJ/MAH/MRA/MEDD/MEF du 03 avril 2012 portant attributions, composition, organisation et fonctionnement des commissions de conciliation foncière villageoise(CCFV).

Selon ces textes, les conflits fonciers ruraux et les conflits entre agriculteurs et éleveurs sont soumis à une procédure obligatoire de conciliation. La conciliation est faite par une commission de conciliation. (Voir Annexe)

Les commissions de conciliation doivent donc être mises en place et rendues fonctionnelles. En effet, elles constituent un complément nécessaire du dispositif institutionnel de règlement des conflits fonciers ruraux et pour l'amélioration des prestations du MGCP. Bagrépôle pourrait contribuer à leur mise en place et à leur fonctionnement ; cependant vue la particularité de la zone aménagée de Bagrépôle il y a lieu de tenir compte des dispositions particulières des cahiers de charges.

- la loi n°21-95 du 16 mai 1996 portant création, organisation et fonctionnement des tribunaux administratifs qui impose un délai de deux (2) mois à compter de la notification ou de la signification de l'acte administratif à attaquer ou à compter du quatrième (4^e) mois, à la suite d'une requête introduite par un plaignant auprès de l'autorité administrative et qui est restée sans réponse ;
- la loi n° 017 – 2006/AN du 18 mai 2006 portant code de l'urbanisme et de la construction au Burkina Faso ;
- la loi n°43/96/ADP du 13 novembre 1996 portant code pénal et l'ordonnance n°68-7 PRES/J du 21 février 1968 portant institution d'un code de procédure pénale ensemble ses modificatifs qui, en cas d'infraction, attribuent le monopôle de l'enquête préliminaire à la police judiciaire (police, gendarmerie) sous la direction du parquet (Procureur) avec des prérogatives de puissance publique (arrestation, garde à vue, saisie etc.). Ces textes obligent tout citoyen à dénoncer à ces structures toute infraction dont il a connaissance ;
- le décret n° 2009-849/PRES/PM/MEF du 29 décembre 2009 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de régulation des marchés publics. JO N°04 DU 28 JANVIER 2010. En effet, selon l'article 25 du dit décret, le recours dans la phase d'attribution des marchés doit être exercé dans les cinq (5) jours ouvrables de la

publication de la décision d'attribution du marché ou de la délégation de service public, de l'avis d'appel d'offres, ou de la communication du dossier d'appel d'offres. Le CRD rend sa décision dans les sept (07) jours ouvrables de sa saisine, faute de quoi l'attribution du marché ne peut plus être suspendue.

Toute requête doit être déposée auprès du Secrétariat permanent de l'Autorité de régulation des marchés public, secrétariat du comité moyennant paiement des frais administratifs et des droits d'ouverture de dossiers à l'ARMP.

Le MGCP doit référer dans l'urgence aux structures compétentes les plaignants dont les droits sont en cause dans les matières relevant de ces textes. En effet au regard de certaines exclusivités de compétences et des impératifs de délai, il convient d'éviter tout risque pouvant porter atteinte à la crédibilité du processus.

Cela présente l'avantage d'accroître l'adhésion des populations quant à la protection de leurs droits qu'elles pourraient éventuellement exercer devant ces structures.

1.3. DES PRECISIONS RELATIVES AUX PLAINTES ET CONFLITS

Les caractéristiques des plaintes telles que présentées dans le MGCP manquent de précision et en conséquence contiennent des risques pouvant compromettre un traitement efficace des plaintes. Certaines précisions sont nécessaires pour simplifier la formalisation des plaintes, garantir un traitement rapide et leur apporter des réponses précises. Il s'agit de :

- clarifier les types de plaintes;
- retenir les sources de provenance crédibles ;
- distinguer les parties impliquées dans une plainte.

1.3.1. CLARIFICATION DES CATEGORIES DE PLAINTES

Les plaintes du MGCP sont comprises comme étant les inquiétudes et les doléances exprimées par les populations dans la mise en œuvre du PPCB. Ainsi, son objet doit être clairement défini pour permettre à Bagrépôle d'apporter une réponse claire.

C'est pourquoi il est indiqué que les différents types de plaintes se composent de réclamations, demandes d'informations, suggestions, dénonciations. Ces notions peuvent être définies comme suit :

- la réclamation : une revendication d'un droit, d'un avantage ;
- la demande d'information : un désir d'obtenir des éclaircissements, des précisions sur un aspect du projet et ses activités ;
- une suggestion : une proposition en vue d'améliorer les prestations ou la mise en œuvre du projet ; la correction d'une situation donnée ;
- la dénonciation : une déclaration d'un mauvais agissement d'un membre de l'équipe du projet, d'une personne impliquée dans la mise en œuvre du projet ou de la violation de la loi, usurpation de droit, confiscation ou détournement d'un bénéfice.

1.3.2. DES SOURCES CREDIBLES ET MAITRISEES DE PROVENANCE DES PLAINTES

Un des objectifs du PPCB est de capter le maximum de plaintes d'où son souci de prendre en compte tous les canaux possibles comme sources de provenance des plaintes. Cependant, il convient de noter que la plainte doit être une expression sérieuse d'une inquiétude ou d'une doléance. Elle doit présenter un intérêt pour le projet et/ou pour le plaignant. Aussi, seules les sources crédibles doivent-elles être retenues. Ces sources pourraient être : les déclarations du plaignant faites devant Bagrépôle, devant d'autres structures ou des personnes ressources, le téléphone, le mail.

1.3.3. DISTINCTION DES PARTIES IMPLIQUEES DANS LA PLAINTTE

La plainte ne fait pas une distinction des personnes impliquées. S'il est vrai que la plainte doit impliquer Bagrépôle, elle peut aussi concerner des exploitants du site du projet et les activités qui s'y mènent sans mettre en cause Bagrépôle. Dans ce cas, il n'est pas exclu que

Bagrêpôle se comporte en médiateur avec le consentement des parties en conflits. Le MGCP doit cependant mettre l'accent sur les conflits et plaintes où Bagrêpôle est mis en cause.

2. PROCÉDURES, ACTEURS ET LEURS RÔLES DANS LA GESTION ALTERNATIVE DES CONFLITS

Il sera question à ce niveau du MGCP et de la commission ad 'hoc de préventions des différends (conseil des sages)

2.1.PROCEDURES, ACTEURS ET LEURS ROLES DANS LE MGCP

2.1.1. LA COLLECTE DES PLAINTES

2.1.1.1. PROCEDURE DE LA COLLECTE DES PLAINTES

Elle prend en compte les canaux existants qui impliquent toutes les structures ou personnes extérieures à Bagrépôle, auxquelles les populations ont recours pour exprimer leurs réclamations, demandes d'informations, suggestions et dénonciations.

Les différents acteurs reçoivent les plaignants et leurs plaintes, déposent régulièrement les plaintes collectées auprès du secrétariat du Responsable Social/ Gestion des terres dans un délai de trois(3) jours.

2.1.1.2. ACTEURS DE LA COLLECTE DES PLAINTES

- chefs coutumiers ;
- maires ;
- conseillers municipaux ;
- les conseillers agricoles ;
- conseils Villageois de Développement (CVD) ;
- groupements/unions de producteurs / Fédération ;
- personnes ressources extérieures à Bagré clairement identifiées ;
- comités de suivi et de négociation ;
- Maison de l'Entreprise ;
- Chambre régionale d'agriculture ;
- Secrétariat au siège de Bagrépôle à Ouagadougou et à Bagré.

2.1.1.3. ROLES DES ACTEURS DE LA COLLECTE DES PLAINTES

- recevoir les plaignants et leurs plaintes orales ;
- mettre les imprimés à la disposition des plaignants ;
- référer les plaignants à des personnes sachant lire et écrire pour remplir l'imprimé ou les aider à le remplir ;
- recevoir les imprimés dûment remplis ;
- déposer les plaintes auprès du Responsable Social/Gestion des terres ;
- recevoir et conserver les imprimés des plaintes ;
- recevoir les accusés de réception ;
- notifier les accusés de réception aux plaignants et du délai de traitement imparti pour leur plainte (trente (30) jours à compter de la saisine de Bagrépôle) ;
- notifier la réponse finale au plaignant.

2.1.2. LA SAISINE DE BAGREPOLE

2.1.2.1. PROCEDURE DE SAISINE

Elle est matérialisée par le dépôt de la plainte par le plaignant et sa réception par Bagrépôle. Elle crée véritablement le lien entre le plaignant et Bagrépôle devant qui il exerce ses droits. La saisine constitue l'étape décisive qui marque le point de départ du délai de traitement de (30) jours imparti au MGCP.

2.1.2.2. LES ACTEURS DE LA SAISINE

- le Responsable Social / Gestion des terres ;
- la secrétaire du Responsable Social / Gestion des terres ;
- le conseiller juridique de Bagrépôle.

2.1.2.3. LES ROLES DES ACTEURS DE LA SAISINE

2.1.2.3.1. LA SECRETAIRE DU RESPONSABLE SOCIAL / GESTION DES TERRES

- recevoir les plaignants et les plaintes écrites ou orales ;
- transcrire les plaintes orales sur un imprimé et relire pour recevoir l'approbation du plaignant ;
- recevoir les plaintes par mail ;
- recevoir les appels téléphoniques des plaignants et les transcrire sur l'imprimé ;
- recevoir les plaintes écrites des acteurs chargés de la collecte ;
- enregistrer les plaintes dans le registre des plaintes ;
- saisir les données des plaintes dans la base de données ;
- recevoir et conserver les imprimés de plaintes ;
- tenir les registres des plaintes et, de transmission interne des plaintes ;
- établir ou générer l'accusé de réception ;
- transmettre l'accusé de réception aux plaignants soit directement soit aux collecteurs des plaintes pour notification à l'intéressé ;
- accuser réception par mail, par SMS ;
- établir les bordereaux des transmissions des plaintes ;
- transmettre les plaintes affectées aux spécialistes compétents dans un délai de soixante douze (72) heures ;
- renseigner les plaignants.

2.1.2.3.2. LE RESPONSABLE SOCIAL / GESTION DES TERRES

- mettre les imprimés à la disposition du secrétariat ;
- veiller à la bonne tenue des registres ;
- veiller à la saisie des plaintes dans la base de données ;
- veiller à la transmission des accusés de réception aux plaignants ;
- veiller au tri, à l'orientation des plaintes ;
- veiller au suivi du traitement des plaintes.

2.1.3. LE TRI ET L'ORIENTATION DE LA PLAINTTE

2.1.3.1. PROCEDURE DU TRI ET DE L'ORIENTATION DES PLAINTES

Le Responsable Social / Gestion des terres prend connaissance du contenu des plaintes et les répartit par catégorie en tenant compte des aspects suivants :

- les questions liées au foncier ;
- les passations de marchés ;
- le paiement de prestataires et contractuels ;
- la qualité des infrastructures ;
- le respect des clauses contractuelles entre petits exploitants et agro-business men ;
- le respect des clauses contractuelles entre petits exploitants, agro-business men et Bagrépôle ;
- l'attribution des fonds de soutien à coûts partagés ;
- les abus de pouvoir et détournements de membre de l'équipe du projet ;
- le respect des sauvegardes environnementales et sociales.

Les plaintes sont affectées aux spécialistes concernés en précisant les motifs de la plainte.

Il transmet les plaintes aux spécialistes compétents par le biais du secrétariat.

S'il juge une plainte irrecevable, il la transmet au spécialiste Suivi-Evaluation et le Directeur des infrastructures et des ressources durables assurant le contrôle qualité pour avis.

2.1.3.2. ACTEURS DU TRI ET DE L'ORIENTATION DES PLAINTES

- le Responsable Social/Gestion des terres ;
- le Secrétaire du Responsable Social/Gestion des terres ;
- le conseiller juridique qui a un rôle transversal dans tout le processus.

2.1.3.3. LES ROLES DES ACTEURS DU TRI ET DE L'ORIENTATION DES PLAINTES

2.1.3.3.1. LE ROLE DU RESPONSABLE SOCIAL/GESTION DES TERRES

- trier les plaintes en fonction de la catégorie ;
- juger de la recevabilité des plaintes ;
- orienter les plaintes par la désignation du spécialiste ou de la structure compétente ;
- notifier au spécialiste qu'il dispose d'un délai de vingt quatre (24) jours pour traiter la plainte ;
- suivre la transmission des plaintes au spécialiste compétent dans un délai de soixante-douze heures(72) heures.

2.1.3.3.2. LE ROLE DE LA SECRETAIRE

- établir le bordereau de transmission ;
- transmettre la plainte dans un délai de soixante-douze heures(72) heures.

2.1.4. L'INSTRUCTION DE LA PLAINTTE

2.1.4.1. PROCEDURES D'INSTRUCTION DES PLAINTES

Dès réception de la plainte, le spécialiste ou la structure doit œuvrer à réunir l'ensemble des éléments pour y répondre. Pour cela, il (elle) doit procéder à des recherches et des vérifications afin d'apprécier les raisons de la plainte.

En fonction de ce qui est demandé par le plaignant, il (elle) jugera de l'opportunité des éléments à rassembler.

2.1.4.2. LES ACTEURS DE L'INSTRUCTION DES PLAINTES

- le Directeur Général ;
- le Secrétaire général de Bagrépôle ;
- le Responsable social/Gestion des Terres ;
- le Directeur des infrastructures et des ressources durables ;
- le Directeur de l 'Administration des Finances et de la comptabilité ;
- le Directeur de la valorisation économique ;
- la Maison de l'Entreprise ;
- le Responsable Administratif et Financier ;
- le Responsable de la Passation des Marchés ;
- le Responsable Environnemental ;
- le Responsable de la Promotion des Investissements ;
- le Responsable du Suivi-Evaluation ;
- le Responsable de l'unité pêche ;
- le chef de service agriculture ;
- le chef de service élevage ;
- commission ad hoc de prévention des conflits (conseil des sages)
- Le conseiller juridique.

2.1.4.3. LES ROLES DES ACTEURS DE L'INSTRUCTION DES PLAINTES

- consulter tout document du projet en rapport avec la plainte afin d'apprécier le bienfondé des allégations et les chefs de demande ;
- entendre sur procès-verbal le plaignant pour plus de précisions ;
- entendre sur procès-verbal toute personne intéressée ou témoin pour plus d'éclairage ;
- procéder à une confrontation sur procès-verbal ;
- procéder à toute constatation et en dresser un procès-verbal en présence de toutes les parties ;
- inviter les parties à produire tout document justificatif ;
- demander des explications écrites à tout agent du projet mis en cause ;
- informer le Responsable social/Gestion des Terres à sa demande ou sur son initiative personnelle de l'évolution du traitement de la plainte ;

- Délais de traitement vingt quatre (24) jours.

2.1.5. LA DECISION FINALE ET SON TRAITEMENT

2.1.5.1. PROCEDURE DE LA PRISE DE LA DECISION FINALE ET DE SON TRAITEMENT

Le MGCP saisi d'une plainte, doit donner une réponse. La réponse qui est la décision finale intervient après le tri, l'instruction selon les cas et le traitement.

2.1.5.2. AU NIVEAU DU TRI ET L'ORIENTATION DE LA PLAINTÉ

Au cas où la plainte a été jugée irrecevable au moment du tri parce qu'elle ne concerne pas le projet en termes d'activités ou de leur impact, la décision est prise par le Responsable Social/Gestion des Terres qui la transmet au Spécialiste Suivi-Evaluation et au Directeur des infrastructures et des ressources durables assurant le contrôle qualité pour avis.

La décision doit mentionner l'incompétence de Bagrèpôle à résoudre la plainte et si possible des informations pour orienter le plaignant vers les structures compétentes.

Il procède à la notification de la décision au plaignant.

2.1.5.2.1. LE CAS DE LA PLAINTÉ A REPONSE FACILE

Si lors du tri, le Responsable Social/Gestion des Terres a constaté qu'une réclamation, une demande d'information, une suggestion ou une dénonciation n'est pas complexe et ne demande pas à être instruite, il élabore directement la réponse et la soumet au Spécialiste Suivi-évaluation et au Directeur des infrastructures et des ressources durables assurant le contrôle qualité pour avis.

Il procède à la notification de la décision au plaignant.

2.1.5.2.2. LA REPONSE APRES L'INSTRUCTION DE LA PLAINTÉ

Après l'instruction de la plainte qui a permis de réunir les éléments d'appréciation, la solution est proposée par le spécialiste en charge de la plainte qui doit la transmettre au Responsable social et de Gestion des Terres avec le fond du dossier.

Il la soumet au Spécialiste Suivi-évaluation et au Directeur des infrastructures et des ressources durables assurant le contrôle qualité pour avis avant la prise de la décision ou pour des besoins de suivi.

Il procède à la notification de la décision au plaignant.

2.1.5.2.3. LA SAISINE D'AUTRES STRUCTURES PAR LE DIRECTEUR GENERAL

En fonction de la nature et de la gravité de la plainte, le Directeur général de la Bagrèpôle peut décider de saisir d'autres structures au niveau local, national ou international.

Au niveau local : le Gouverneur, le Haut-commissaire, le préfet, le Maire, les CVD, le délégué du Médiateur, le Tribunal de grande instance, la gendarmerie et la police (infraction de droit commun) le tribunal administratif etc.

Au niveau national : l'Autorité Supérieure du Contrôle d'Etat(ASCE), l'Autorité de Régulation des Marchés publics (ARMP), le Médiateur du Faso, le Ministère de l'agriculture, le Ministère du commerce, le Centre d'Arbitrage de Médiation et de Conciliation de Ouagadougou (CAMC-O).

Au niveau international : il s'agit de la Banque mondiale cas de corruption, fraude, collusion, coercition et obstruction dans les opérations qu'elle finance. Elle est saisie à travers ses organes institués à cet effet. Ce sont : Le Chargé de Projet (TTL), le Département Intégrité Institutionnelle (INT), le Bureau-Pays de la Banque mondiale ou le Panel d'Inspection.

La saisine se fait par la transmission de la plainte ou par inscription sur le site Web suivi de la transmission de plainte.

Dans tous les cas, la décision est notifiée au Responsable social/Gestion des Terres, coordonnateur du MGCP qui le fait notifier à son tour au plaignant.

2.1.5.2.4. LES ACTEURS

- le Directeur Général ;
- le Responsable social/Gestion des Terres ;
- le Directeur des infrastructures et des ressources durables ;
- le Directeur de l'Administration des Finances et de la comptabilité ;
- le Directeur de la valorisation économique ;
- la maison de l'entreprise ;
- le Responsable Administratif et Financier ;
- le Responsable de la Passation des Marchés ;
- le Responsable Environnemental ;
- le Responsable de la Promotion des Investissements ;
- le Responsable du Suivi-Evaluation ;
- le Responsable de l'unité pêche ;
- le chef de service agriculture ;
- le chef de service élevage ;
- le Secrétaire du Responsable Social / Gestion des terres ;
- le conseiller juridique.
- La commission ad'hoc de prévention des conflits (conseil des sages)

2.1.5.2.5. LE ROLE DU DIRECTEUR GENERAL

- prendre la décision de la saisine d'autres structures;
- transmettre la décision au Responsable Social / Gestion des terres ;
- saisir d'autres structures y compris celles de la Banque mondiale ;
- informer le Responsable Social / Gestion des terres de la saisine d'autres structures ;
- transmettre les rapports trimestriels et annuels des plaintes traitées par le MGCP à la Banque mondiale ;
- veiller à l'application des dispositions du cahier spécifique des charges pris en application du décret n°2012-705/PRES/PM/MAH/MEF/MATDS/MEDD/MRA portant adoption du cahier général des charges pour l'occupation et l'exploitation des terres de type familial des parcelles des aménagements hydro agricoles (notamment le titre n° V article 72 et 73 du cahier des charges) ;
- Veiller également à l'application des dispositions du cahier spécifique des charges relatif à l'aménagement et l'exploitation des terres de type entrepreneuriat agricole de la plaine hydro-agricole du Pôle de croissance de Bagré pris en application du décret n° 2012-704/PRES/PM/MAH/MEF/MATDS/MEDD/MRA portant adoption du cahier général des charges pour l'aménagement, l'occupation et l'exploitation des terres de type entrepreneuriat agricole, des terres aménagées ou à aménager par l'Etat et les collectivités territoriales. (notamment le Chapitre XIII, les articles 67 à 70 de ce cahier des charges)

2.1.5.2.6. LE ROLE DES SPECIALISTES CHARGES DE L'INSTRUCTION

- Proposer la décision finale ;
- transmettre la décision finale au Responsable social/Gestion des Terres dans le délai de vingt quatre (24) jours.

2.1.5.2.6.1. LE ROLE RESPONSABLE SOCIAL / GESTION DES TERRES

- veiller à la formalisation de la décision finale à l'intention des plaignants après l'avis du conseiller juridique ;
- veiller à la transmission de la décision finale au Spécialiste Suivi-évaluation et Directeur des infrastructures et des ressources durables assurant le contrôle qualité ;
- veiller à la notification de la décision finale au plaignant dans un délai de trois (3) jours;
- suivre l'exécution des décisions ;

- préparer mensuellement avec le spécialiste en communication des éléments d'information en rapport avec les plaintes du mois ;
- élaborer les rapports trimestriels sur l'état des plaintes traitées dans le trimestre ;
- élaborer un rapport annuel sur l'état des plaintes traitées dans l'année;
- transmettre les rapports au Directeur Général, au Spécialiste Suivi-évaluation et Directeur des infrastructures et des ressources durables assurant le contrôle qualité.

2.1.5.2.6.2. LE RÔLE DE LA SECRÉTAIRE DU RESPONSABLE SOCIAL/GESTION DES TERRES

- recevoir et enregistrer les plaintes traitées avec la décision finale;
- saisir la décision dans la base de données;
- saisir la décision déjà rédigée;
- transmettre soit directement soit par l'intermédiaire des acteurs de collecte dans le délai de trois (3);
- transmettre une copie de la décision au Spécialiste Suivi-évaluation et Directeur des infrastructures et des ressources durables assurant le contrôle Qualité;
- classer les dossiers des plaintes traitées;
- gérer les archives.

2.1.5.2.6.3. LE RÔLE DU SPÉCIALISTE SUIVI-EVALUATION

- donner des avis ;
- suivre l'exécution des décisions.

2.1.5.2.6.4. LE RÔLE DU DIRECTEUR DES INFRASTRUCTURES ET DES RESSOURCES DURABLES ASSURANT LE CONTRÔLE QUALITÉ

- donner des avis ;
- suivre l'exécution des décisions ;
- assurer le contrôle qualité.

2.1.5.2.6.5. LE RÔLE DU JURISTE

- donne son avis sur tous les dossiers quand il en est requis ;
- contrôle la légalité des actes produits par les différents acteurs MGCP ;
- conseil tous les acteurs du MGCP sur les conduites à tenir dans les situations complexes.

2.2. LA COMMISSION AD'HOC DE PREVENTIONS DES DIFFERENDS (CONSEIL DES SAGES)

Toujours dans l'optique d'une gestion apaisée de la zone aménagée de Bagré Pole, il est suggéré d'organiser la prévention des conflits par la mise en place d'un collège des sages. Il pourrait avoir comme mission de travailler à réduire voir supprimer toutes les sources ou causes d'éventuels foyers de conflits,. Ce collège de sages constitué de notabilités religieuses, coutumières ou toutes autres personnes ressources veillera à identifier et à alerter rapidement les responsables de Bagré Pole sur les situations conflictogènes et à apaiser les éventuelles tensions d'où elles viennent

Cette commission peut être composée de :

- notabilité religieuse (imam, évêques ou prêtre, pasteur, etc.) ;
- notabilité coutumières (chef de village, chef de terre, etc.) ;
- personnes ressources.

2.3.DISPOSITIONS DES CAHIERS SPECIFIQUES DES CHARGES RELATIVES AU TRAITEMENT DES CONFLITS

2.3.1. LE TRAITEMENT DES DIFFERENDS RELATIFS A L'EXPLOITATION DE TYPE FAMILIAL DES TERRES AMENAGEES

Le cahier spécifique des charges fixant les conditions d'attribution, d'occupation et d'exploitation de type familial des aménagements de la plaine hydro-agricole du Pôle de croissance de Bagré, pris en application du décret n°2012-705/PRES/PM/MAH/MEF/MATDS/MEDD/MRA prévoit en son TITRE V un traitement des différends dans la zone aménagée en ces termes :

Le non respect des dispositions du présent cahier spécifique des charges constitue une faute qui donne lieu à l'édition de sanctions.

Sont passibles d'avertissement, les fautes suivantes :

- l'insuffisance de résultats constatée sur un cycle de production agricole ;
- le gaspillage d'eau dûment constaté ;
- le non respect des délais de paiement des redevances (au plus tard 15 juillet pour la campagne humide et 15 janvier pour la campagne sèche) ;
- la non mise en valeur de la parcelle attribuée ;
- le défaut d'entretien du réseau hydraulique à sa charge ;
- le non respect des règles environnementales ;
- la non résidence dans la zone aménagée, sur la parcelle d'habitation attribuée à cet effet ;
- la vente des productions sur des sites non autorisés ;
- l'utilisation des canaux d'irrigation ou de drainage à des fins de production ;
- le non respect des obligations vis-à-vis de l'organisation d'appartenance
- la modification du réseau d'irrigation sans autorisation préalable de Bagrépôle.

Sont passibles de suspension d'exploiter, les fautes suivantes :

- le non paiement d'une échéance des redevances ;
- le non respect des engagements vis-à-vis de l'organisation d'appartenance ;
- l'insuffisance de résultats constatée sur deux cycles successifs de production agricole ;
- la notification de deux avertissements pour le même motif.

Sont passibles de retrait de la parcelle, les fautes suivantes :

- le refus avéré de paiement des redevances ;
- le refus avéré d'honorer les engagements vis-à-vis de l'organisation d'appartenance ;
- le vandalisme sur les ouvrages communautaires ou publics ;
- le non respect des principes d'exploitation liés au calendrier agricole ;
- la non occupation et la non exploitation effective de la parcelle par l'attributaire ;
- la mise en location de la parcelle ;
- l'insuffisance de résultats constatée sur trois cycles successifs de production agricole.

Les sanctions sont édictées par la Direction Générale de Bagrépôle qui veille à leur application.

Tout conflit né entre exploitants ou entre exploitants et Bagrépôle à l'occasion de l'application du présent cahier spécifique des charges doit faire l'objet de règlement à l'amiable avant toute autre démarche au cas échéant.

A défaut d'un règlement à l'amiable, le différend peut être porté devant le tribunal compétent par la partie diligente.

Indépendamment des sanctions encourues, les auteurs des fautes sont tenus de réparer les dommages par eux occasionnés aux biens publics ou privés.

Les sanctions des fautes ci-dessus sont prononcées sans préjudice des dispositions

applicables en matière civile et pénale.

2.3.2. LE TRAITEMENT DES DIFFERENDS RELATIF A L'EXPLOITATION DE TYPE ENTREPREUNARIAT AGRICOLE DES TERRES AMENAGEES

Le cahier spécifique des charges pour l'aménagement et l'exploitation des terres de type entrepreneuriat agricole de la plaine hydro-agricole du pôle de croissance de Bagré cahier pris en application du décret n° 2012-704/PRES/PM/MAH/MEF/MATDS/MEDD/MRA portant adoption du cahier général des charges pour l'aménagement, l'occupation et l'exploitation des terres de type entrepreneuriat agricole, des terres aménagées ou à aménager par l'Etat et les collectivités territoriales, définit les droits et devoirs de l'Investisseur privé/Entrepreneur agricole, ainsi que ceux de l'Etat.

Ce cahier prévoit le règlement des différends dans ses chapitres XIII et XIV ainsi qu'il suit :

- ❖ Les avertissements et les amendes sont prononcés par le Directeur Général de Bagrépôle.
L'acte d'expulsion de l'Investisseur privé/Entrepreneur agricole de la plaine de Bagré est signé par le Directeur Général de Bagrépôle sur proposition de la commission d'évaluation et de constat de mise en valeur. Indépendamment des sanctions encourues, les auteurs des fautes sont tenus de réparer les dommages par eux occasionnés aux biens communautaires ou publics.
- ❖ Les litiges nés dans le cadre de l'exécution du présent cahier spécifique des charges font l'objet de tentative de règlement à l'amiable avant toute autre action contentieuse. En cas de non conciliation, ils sont soumis aux juridictions compétentes du Burkina Faso.
Tout attributaire de parcelle aux fins d'exploitation de type entrepreneuriat agricole dans la plaine hydro-agricole du Pôle de croissance de Bagré est tenu au strict respect du présent cahier spécifique des charges.

NB: il est évident que le terme de règlement à l'amiable contenu dans les cahiers des charges ne peut que renvoyer au MGCP institué par Bagrépôle.

2.3.3. TABLEAUX RECAPITULATIFS DES ROLES DES PRINCIPAUX ACTEURS

Tableau 1 : les personnes et structures chargées de la collecte

Personnes et entités chargées de la collecte
Rôles
- recevoir les plaignants et leurs plaintes orales ; - mettre les imprimés à la disposition des plaignants ; - référer les plaignants à des personnes sachant lire et écrire pour remplir l'imprimé ou les aider à le remplir ; - recevoir les imprimés dûment remplis ; - déposer les plaintes auprès du Responsable Social/Gestion des terres ; - recevoir et conserver les imprimés des plaintes ; - recevoir les accusés de réception ; - notifier les accusés de réception aux plaignants et du délai de traitement imparti pour leur plainte (trente (30) jours à compter de la saisine de Bagrépôle) ; - notifier la réponse finale au plaignant.

Tableau 2 : le secrétaire du responsable Social/Gestion des terres

Le(ou la) secrétaire du Responsable Social/Gestion des terres	
Rôles	
Au moment de la saisine de Bagrépôle	
- recevoir les plaignants et les plaintes écrites ou orales ; - transcrire les plaintes orales sur un imprimé ; - recevoir les plaintes par mail ; - recevoir les appels téléphoniques des plaignants et les transcrire sur l'imprimé ; - recevoir les plaintes écrites des acteurs chargés de la collecte ; - enregistrer les plaintes dans le registre des plaintes ; - saisir les données des plaintes dans la base de données ; - recevoir et conserver les imprimés de plaintes ; - tenir les registres des plaintes et assurer la transmission interne des plaintes ; - établir ou générer l'accusé de réception ; - transmettre l'accusé de réception aux plaignants soit directement soit aux collecteurs des plaintes pour notification à l'intéressé ; - accuser réception par mail, par SMS ; - établir les bordereaux des transmissions des plaintes ; - transmettre les plaintes affectées aux spécialistes compétents dans un délai de soixante douze (72) heures ; - renseigner les plaignants.	

A l'étape du tri et de l'orientation	
- établir le bordereau de transmission ; - transmettre la plainte dans un délai de soixante-douze heures(72) heures.	
A l'étape du traitement de la décision finale	
- recevoir et enregistrer les plaintes traitées avec la décision finale ; - saisir la décision dans la base de données ; - saisir la décision déjà rédigée ; - transmettre soit directement soit par l'intermédiaire des acteurs de collecte dans le délai de trois (3) jours ; - transmettre une copie de la décision au Spécialiste Suivi-évaluation et Directeur des infrastructures et des ressources durables assurant le contrôle Qualité ; - classer les dossiers des plaintes traitées ; - gérer les archives.	

Tableau 3 : Responsable Social/Gestion des terres, coordonnateur du MGCP

Le Responsable Social/Gestion des terres, coordonnateur du MGCP	
A l'étape de la saisine	
- mettre les imprimés à la disposition du secrétariat ; - veiller à la bonne tenue des registres ; - veiller à la saisie des plaintes dans la base de données ; - veiller à la transmission des accusés de réception plaignant.	
A l'étape du tri et de l'orientation	
- trier les plaintes en fonction de la catégorie ; - juger de la recevabilité des plaintes ; - orienter les plaintes par la désignation du spécialiste compétent ; - notifier au spécialiste qu'il dispose d'un délai de vingt quatre (24) jours pour traiter la plainte ; - suivre la transmission des plaintes au spécialiste compétent dans un délai de soixante-douze heures(72) heures.	

A l'étape de l'instruction
- consulter tout document du projet en rapport avec la plainte afin d'apprécier le bienfondé des allégations et les chefs de demande ; - entendre sur procès-verbal le plaignant pour plus de précisions ; - entendre sur procès-verbal toute personne intéressée ou témoin pour plus d'éclairage ; - procéder à une confrontation sur procès-verbal ; - procéder à toute constatation et en dresser un procès-verbal en présence de toute les parties ; - inviter les parties à produire tout document justificatif ; - demander des explications écrites à un agent du projet mis en cause ; - informer le Responsable social/Gestion des Terres à sa demande ou sur son initiative personnelle de l'évolution du traitement de la plainte.
A l'étape de la décision finale
- veiller à la formalisation la décision finale à l'intention des plaignants ; - veiller à la transmission de la décision finale au Spécialiste Suivi-évaluation et au Directeur des infrastructures et des ressources durables assurant le contrôle qualité ; - veiller à la notification de la décision finale au plaignant dans un délai de soixante douze heures (72 heures) ; - suivre l'exécution des décisions ; - préparer mensuellement avec le spécialiste en communication des éléments d'information en rapport avec les plaintes du mois ; - élaborer les rapports trimestriels sur l'état des plaintes traitées dans le trimestre ; - élaborer un rapport annuel sur l'état des plaintes traitées dans l'année ; - transmettre les rapports au Directeur Général, au Spécialiste Suivi-évaluation et au Directeur des infrastructures et des ressources durables assurant le contrôle qualité.

Tableau 4 : les spécialistes chargés de l'instruction de la plainte

Les spécialistes chargés de l'instruction de la plainte
Rôles
A l'étape de l'instruction
- consulter tout document du projet en rapport avec la plainte afin d'apprécier le bienfondé des allégations et les chefs de demande ; - entendre sur procès-verbal le plaignant pour plus de précisions ; - entendre sur procès-verbal toute personne intéressée ou témoin pour plus d'éclairage ; - procéder à une confrontation sur procès-verbal ; - procéder à toute constatation et en dresser un procès-verbal en présence de toute les parties ; - inviter les parties à produire tout document justificatif ; - demander des explications écrites à un agent du projet mis en cause ; - informer le Responsable social/Gestion des Terres à sa demande ou sur son initiative personnelle de l'évolution du traitement de la plainte.
A l'étape de la décision
- proposer la solution finale ; - transmettre la solution finale au Responsable social/Gestion des Terres dans le délai de vingt quatre (24) jours.
Le rôle spécifique du Directeur général

- prendre la décision de la saisine d'autres structures ;
- transmettre la décision au Responsable Social / Gestion des Terres ;
- saisir d'autres structures y compris celles de la Banque mondiale ;
- informer le Responsable Social / Gestion des terres de la saisine d'autres structures ;
- transmettre les rapports trimestriels et annuels des plaintes traitées par le MGCP à la Banque mondiale ;
- veille à l'application des dispositions du cahier spécifique des charges portant occupation et l'exploitation des terres de type familial des parcelles des aménagements hydro agricoles (notamment le titre n° V article 72 et 73 du cahier des charges) ;
- Veille également à l'application des dispositions du cahier spécifique des charges relatif à l'aménagement et l'exploitation des terres de type entrepreneuriat agricole de la plaine hydro-agricole du Pôle de croissance de. (notamment le Chapitre XIII, les articles 67 à 70 de ce cahier des charges)

Tableau 5 : le rôle du juriste

Le rôle spécifique du juriste
- donne son avis sur tous les dossiers quand il en est requis ; - contrôle la légalité des actes produits par les différents acteurs MGCP ; - conseil tous les acteurs du MGCP sur les conduites à tenir dans les situations complexes.

3. LES OUTILS DE MISE EN ŒUVRES

3.1.1. MODELE DE PLAINTE

27

Pièce produite :

1.....

2.....

3.....

Signature du plaignant

3.1.2. MODELE D'ACCUSE DE RECEPTION

Premier Ministère -----	Burkina Faso
Secrétariat Général -----	Unité-Progrès – Justice
Société de développement Intégré de Bagré BAGRÉPÔLE ^{SEM}	
	Date.....
<u>ACCUSE DE RECEPTION N° :....</u>	
Le Coordonnateur du MGCP de Bagrépôle informe Monsieur/madame :.....	
Que sa plainte a été enregistré sous le numéro :.....	
Leà (heure).....	
Il vous invite à vous tenir prêt pour toute information complémentaire.	
Il vous informe par ailleurs que Bagrépôle s'engage à vous fournir une réponse dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de dépôt de votre plainte.	
P/ le Coordonnateur Signature précédée du nom et prénom(s) de l'agent	

--

Burkina Faso

Unité-Progrès – Justice

Intégré de Bagré

Date.....

INVITATION N° :....

Invite monsieur/madame.....

Le à

Dans le cadre de la résolution amiable de votre plainte ou de la plainte de monsieur/
madame.....

Signature
(Le spécialiste)

Premier Ministère

Société de Développement
Intégré de Bagré
BAGREPÔLESEM

Unité-Progrès-Justice

L'an deux mille.....et le.....

Question/réponse

Signature de l'intéressé

3.1.5. MODELE DE PROCES-VERBAL DE CONFRONTATION

[illegible]

3.1.6. MODELE DE PROCES-VERBAL DE CONSTATATIONS

Premier Ministère ----- Secrétariat Général ----- Société de Développement Intégré de Bagré BAGRÉPÔLESEM	Burkina Faso Unité-Progrès –Justice
PROCES-VERBAL DE CONSTATATIONS N° :....	
L'an deux mille.....et le.....à..... Monsieur /madame (nom, prénom et qualité du Spécialiste)..... s'est rendu à.....accompagné de : 1°) Monsieur/madame :(nom, prénom et qualité) 2°) Monsieur/madame : (nom, prénom et qualité) 3°) Monsieur/madame : (nom, prénom et qualité) A l'effet de procéder à des constatations concernant la plainte de Monsieur/madame :.....	
<u>L'objet et les résultats des constatations</u>	
<u>Résultats des constatations</u>	
Signature du Spécialiste	Signature des parties

3.1.7. MODELE DE DECISION

Premier Ministère	Burkina Faso

Secrétariat Général	Unité-Progrès – Justice

Société de Développement Intégré de Bagré	
BAGREPÔLE SEM	Date.....

DECISION N° :....

Le Coordonnateur du MGCP informe Monsieur/Madame.....

..... que suite à sa plainte du.....enregistrée le.....sous le N°.....

Il a été décidé ce qui suit :.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

..... Les parties conviennent que la présente décision met définitivement fin au conflit et par conséquent renoncent à toute autre voie de recours y compris la voie judiciaire.

Le requérant	Le Coordonnateur
	Certifié par le Directeur Général

3.1.8. MODELE DE DOSSIER DE PLAINTE (PAGE DE GARDE DE LA CHEMISE CARTONNE)

Premier Ministère ----- Secrétariat général ----- Société de Développement Intégré de Bagré BAGRÉPÔLESEM N° :..... Spécialiste instructeur :.....	Burkina Faso Unité-Progrès –Justice ANNEE :.....
DOSSIER DE PLAINTE N°:....	
Nom et prénom du plaignant :.....	
Date de dépôt :.....	
Date de remise de l'accusé de réception :.....	
Type de plainte :.....	
Objet de la plainte :.....	
Date de transmission au spécialiste :.....	
Date de retour après instruction :.....	
Date de remise de la décision :.....	
Personnes mises en cause	
1°).....	
2°).....	
3°).....	
Témoins	
1°).....	
2°).....	
3°).....	
<u>DECISION FINALE</u>	
.....	
.....	
.....	
.....	
... .. Observations sur l'exécution.....	
.....	

3.1.9. MODELE DE REGISTRE DES PLAINTES

[illegible]

¹ Nom, Prénom(s), Adresse, Téléphone, N°CNIB

**3.1.10. CANEVAS DE RAPPORT MENSUEL/TRIMESTRIEL/ANNUEL DE TRAITEMENT
DES CONFLITS ET PLAINTES PAR BAGREPOLE**

Premier Ministère

Burkina Faso

Secrétariat Général

Unité-Progrès –Justice

Société de Développement

Intégré de Bagré

BAGRÉPÔLE_{SEM}

**RAPPORT –
TRAITEMENT DES CONFLITS ET PLAINTES
PAR BAGREPÔLE**

Période de à

[illegible]

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

II. Tableau synthétique du traitement des conflits et des plaintes

CATEGORIES DE PLAINTES		Plaintes liées aux conflits fonciers	Plaintes liées aux passations des marchés et appel d'offre	Plaintes liées au paiement des prestataires contractuels	Plaintes liées au respect des clauses contractuelles entre petits exploitants et agro-business men	Plaintes liées au respect des clauses contractuelles entre petits exploitants, agro-business men et Bagrépôle	Plaintes liées à la qualité des infrastructures	Plaintes liées à l'attribution des fonds de soutien à coûts partagés	Plaintes liées de pouvoir et détournements de membre de l'équipe du projet	Plaintes liées au respect des mesures de sauvegardes environnementales et sociales	Autres
N°, DATE ET NOMBRE DE PLAINTES RECUS OU ENREGISTRES											
NOMBRE DE PLAINTES	TRAITEES										
	AYANT ABOUTI A UNE CONCILIATION										
	N'AYANT PAS ABOUTI A UNE CONCILIATION										
NOMBRE DE PLAINTES TRANSFEREES A D'AUTRES STRUCTURES											

III. Les difficultés rencontrées:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IV. Les recommandations :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Conclusion :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ANNEXE

4.1. PROCEDURES, ACTEURS ET LEURS ROLES DANS LA MISE EN PLACE ET LE FONCTIONNEMENT DES CCFV

4.1.1. PROCEDURES, ACTEURS ET LEURS ROLES DANS LA MISE EN PLACE DES CCFV

4.1.1.1. FONDEMENT JURIDIQUE

Il s'agit principalement de :

- la loi 034- 2009 du 16 juin 2009 portant régime foncier rural ;
- la loi n°034-2002/an du 14 novembre 2002 portant loi d'orientation relative au pastoralisme ;
- décret n°2012-263/PRES/PM/MATDS/MJ/MAH/MRA/MEDD/MEF du 03 avril 2012 portant attributions, composition, organisation et fonctionnement des commissions de conciliation foncière villageoise (CCFV).

Ces textes ont institué la conciliation préalable à travers ces dispositions ci-après :

Article 96 de la loi 034-2009 : « les conflits fonciers ruraux doivent faire l'objet d'une tentative de conciliation avant toute action contentieuse. La tentative de conciliation en matière de conflits fonciers ruraux est assurée par les instances locales habituellement chargées de la gestion des conflits fonciers. Les chartes foncières locales déterminent la procédure applicable devant les instances locales de conciliation. »

Article 97 de la loi 034 -2009: « Toute procédure de conciliation doit faire l'objet d'un PV de conciliation ou de non conciliation. En cas de conciliation, le procès-verbal (PV) doit être soumis à homologation du président du TGI territorialement compétent. En cas de non conciliation, la partie la plus diligente peut saisir le tribunal compétent, en joignant à l'acte de saisine le PV de non conciliation. »

Article 67 de la loi 034-2002alinéa 2 :« Avant toute procédure contentieuse, le règlement des litiges liés aux activités pastorales est soumis à une procédure obligatoire de conciliation. Cette procédure se déroule devant une commission locale de conciliation, à laquelle participe des représentants des agriculteurs et des pasteurs »

Article 68 de la loi 034-2002 : « Le résultat de procédure de conciliation est constaté par un PV de conciliation ou de non-conciliation ».

4.1.1.2. LA MISE EN PLACE DES CCFV

4.1.1.2.1. COMPOSITION DE LA CCFV

La CCFV se compose :

- d'un président ;
- des membres titulaires et des membres suppléants ;
- d'un secrétaire titulaire et d'un secrétaire suppléant.

Le président : la CCFV est présidée par l'autorité coutumière et traditionnelle en charge des questions foncières ou son représentant, le cas échéant par toute personne ressource désignée à cet effet

Le secrétaire : le secrétaire et le secrétaire suppléant doivent savoir écrire et parler couramment le français.

Les membres comprennent :

- un représentant des autorités religieuses ou son suppléant ;
- un représentant de chaque organisation professionnelle locale ou son suppléant ;
- une représentante des femmes ou sa suppléante ;
- un représentant des jeunes ou son suppléant.

En fonction du contexte et des réalités locales, l'assemblée villageoise peut désigner toute autre personne pour être membre de la commission.

Tenant compte de la nature et des parties en conflits, la CCFV peut faire appel de façon ponctuelle à toute personne ressource.

4.1.1.2.2. CONDITION D'ELIGIBILITE

Les membres doivent :

- être de nationalité burkinabè ;
- avoir la majorité civile ;
- résider dans le village ;
- être de bonne moralité;
- n'avoir jamais été condamné à une peine touchant à l'honneur ou à la probité.

4.1.1.2.3. DUREE DU MANDAT ET INTERDICTIONS

Les membres de la CCFV sont désignés de façon consensuelle pour un mandat d'une durée de trois (3) ans.

Les fonctions de membre de la CCFV sont incompatibles avec les fonctions de conseiller municipal et de membre de la commission foncière villageoise (CFV).

4.1.1.2.4. DESIGNATION DES MEMBRES DE LA CCFV

La procédure de désignation comprend trois phases :

Première phase : la convocation de l'Assemblée Générale Villageoise (AGV)

- le président du CVD procède à une large diffusion de l'information ;
- par tout moyen (affichage, crieur publique, radio communautaire etc.) ;
- quinze (15) jours avant la tenue de l'AGV.

Deuxième phase : la tenue de l'AGV:

- l'AGV est présidée par le président du CVD ;
- il est assisté d'un secrétaire qui en dresse procès-verbal ;
- chaque corporation désigne son représentant et le suppléant.

Troisième phase : la transmission du PV et nomination des membres:

- le procès-verbal dûment signé par le président du CVD et le secrétaire est transmis au Maire dans un délai de soixante-douze (72) heures ;
- le Maire nomme par arrêté le président, les membres, le secrétaire et les membres suppléant de la CCFV ;
- le Maire transmet une copie de l'arrêté au Haut-commissaire et au tribunal de grande instance(TGI).

4.1.1.2.5. INSTALLATION DES MEMBRES DE LA CCFV

Les membres de la CCFV sont installés publiquement par le Préfet du département ou son représentant en association avec le Maire ou son représentant.

Tableau récapitulatif des rôles des principaux acteurs dans la mise en place des CCFV

Acteurs	Rôles
Le président CVD	- conduite de l'organisation de la campagne d'information sensibilisation ; - convocation et diffusion par tout moyen de la date de l'AGV ; - mise en place du bureau et présidence de l'AGV et signature du PV ; - la transmission de PV de désignation des membres par l'AGV au Maire dans un délai de 72 heures après la tenue de l'AGV ;

	- participation à l'organisation de la cérémonie d'installation.
Le Maire	- initiation sous impulsion du conseil municipal (CM), la mise en place de la CCFV ; - appui technique pour la formation et sensibilisation des acteurs qui en ont la charge ; - prise de l'arrêté de nomination des membres ; - transmission d'une copie de l'arrêté de nomination au , Haut-commissaire et au TGI ; - procéder de concert avec le préfet à l'installation des membres.
Les services techniques	- le Préfet et les services techniques apportent leurs appuis techniques (formation, conseils etc.) lorsqu'ils sont requis ; - le Préfet procède de concert avec le Maire à l'installation des membres ;

4.1.1.3. LE FONCTIONNEMENT DE LA CCFV DEFINITION ET FINALITE DE LA CONCILIATION

La conciliation est un arrangement à l'amiable auquel deux ou plusieurs personnes en conflit parviennent avec l'aide de la CCFV ou de toute autre commission

L'objet de la conciliation est de parvenir à un compromis qui satisfasse les parties dans un conflit foncier et qui préserve la paix sociale.

4.1.1.3.1. L'OBJET DE LA CONCILIATION

La conciliation s'applique aux conflits fonciers ruraux y compris conflit entre agriculteurs et éleveurs sur les dégâts de champs.

Un conflit foncier est un différend qui oppose des personnes qui utilisent la terre ou des ressources naturelles. Les ressources naturelles s'entendent comme étant, les ressources agricoles, pastorales, hydrauliques, forestières, fauniques, halieutiques.

4.1.1.3.2. EXEMPLE DES TYPES DE CONFLITS FONCIERS RELEVANT DE LA COMPETENCE DE LA CCFV

Ce sont :

- les conflits liés à la contestation du droit de propriété ;
- les conflits entre propriétaires et exploitants ;
- les conflits de limites ;
- les conflits entre agriculteurs et éleveurs ;
- les conflits liés aux partages de succession sur la terre ;
- les conflits liés aux dégâts de champs, divagation d'animaux domestiques et bris de clôture ;
- les conflits liés à l'exploitation des ressources naturelles ;
- etc.

4.1.1.3.3. LA DUREE DE LA CONCILIATION

La commission de conciliation foncière villageoise dispose d'un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de sa saisine pour mettre en œuvre la conciliation.

Ce délai peut être renouvelé une seule fois.

4.1.1.3.4. LA SAISINE DE LA CCFV

4.1.1.3.4.1. PROCEDURE DE SAISINE DE LA CCFV

Elle est saisie par une demande écrite ou verbale du plaignant (l'article 19 du décret 2012).

La demande verbale est transcrite par le secrétaire sur les imprimés de demande fournis par la CCFV.

La tentative de conciliation est obligatoire avant la saisine de la justice.

4.1.1.3.4.2.LES ACTEURS DE LA CCFV DANS LA SAISINE

Ce sont :

- le secrétaire qui intervient pour recevoir la demande. (Article 20 du décret 2012) ;
- le président à qui le secrétaire transmet la plainte.

4.1.1.3.4.3.LES ROLES

Le rôle du secrétaire :

- recevoir la demande ;
- enregistrer la demande sur le registre courrier arrivé ;
- transmettre la demande au président.

Le rôle du président :

- aviser les membres de la commission ;
- faire notifier la demande de conciliation à la partie adverse.

4.1.1.3.5. L'INSTRUCTION DE LA PLAINTÉ

4.1.1.3.5.1.PROCEDURE D'INSTRUCTION DE LA PLAINTÉ

Si le président qui reçoit la demande estime nécessaire de procéder à des vérifications et constats pour éclairer toutes les parties sur l'objet de leurs réclamations, il y procède ou désigne des membres de la CCFV pour y procéder.

La partie qui le désire peut aussi demander qu'un acte soit accompli en vue de lui permettre de fixer raisonnablement ses réclamations.

Ces actes sont des constatations, des témoignages et des avis techniques. Le recours à ces actes varie en fonction de la nature et de l'importance de l'objet de conflits.

4.1.1.3.5.2.LES CONSTATATIONS ET LES TEMOIGNAGES

Ils sont prévus à l'article 21 du décret N°2012-263/PRES/PM/MATDS/MJ/MAH/MRA/MEDD/MEF portant attributions composition, organisation et fonctionnement de la commission de conciliation foncière villageoise (CCFV) qui dispose que la CCFV peut :

- se transporter dans les limites de son ressort territorial pour toute constatation ou pour recueillir des témoignages ;
- demander au Préfet ou au Maire de requérir tout agent des services techniques afin de procéder à tout constat et/ou à l'évaluation des dégâts ou de la superficie.

Pour les constatations, le président peut mandater un ou plusieurs membres de la CCFV pour aller voir l'objet du litige et procéder à des vérifications.

En ce qui concerne aussi les témoignages, le président peut mandater un ou plusieurs membres de la CCFV pour aller entendre des témoins qui ont été identifiés.

4.1.1.3.5.3.LES AVIS TECHNIQUES

Si la CCFV estime qu'il faut un avis ou l'appui d'un service technique déconcentré, son président adresse une demande au Préfet ou au Maire qui sont les autorités habilitées pour requérir selon les cas :

- l'agent de l'agriculture ;
- l'agent de l'élevage ;
- l'agent forestier ;
- l'agent domanial ;
- l'agent du service du cadastre;
- la gendarmerie ou la police pour les croquis par exemple, etc.

L'agent des services techniques dresse un procès-verbal qu'il transmet à l'autorité requérante pour acheminement à la commission dans les meilleurs délais.

4.1.1.3.6. LA TENUE DE LA SEANCE DE TENTATIVE DE CONCILIATION

4.1.1.3.6.1.PROCEDURE DANS LA CONCILIATION

Le choix du siège de la commission est laissé à l'appréciation des membres de la commission. Cependant il doit être accessible à tous et garantir la neutralité.

L'appel des parties à la séance de conciliation peut se faire par tout moyen (invitation). Le secrétaire remplit l'imprimé de d'invitation qu'il notifie aux intéressés.

Il peut aussi être décidé de convoquer les parties selon les usages de la localité. Exemple : charger un griot de les inviter à la séance. Dans ce cas, il doit insister sur le lieu, la date et l'heure.

En cas d'empêchement temporaire ou définitif dans l'exercice de leur fonction de membres titulaires, ou lorsque un membre de la commission a un intérêt particulier dans un litige soumis à la commission, ils sont remplacés par leur suppléant.

Les représentants des organisations professionnelles du village, ne siègent que si le conflit a un rapport avec leurs activités.

Les parties doivent être présentes à l'heure et au lieu de la conciliation. Ils peuvent se faire accompagner.

Après les salutations d'usage, le président ouvre la séance. La parole est donnée à la partie qui a saisi la CCFV puis à la partie adverse. La CCFV peut entendre aussi des témoins.

Tous les membres écoutent les parties en conflits, posent éventuellement des questions et les invitent à adopter des solutions consensuelles.

Ils peuvent faire aussi des propositions pour les rapprocher.

Ces propositions doivent être acceptées par les parties en conflits. Tout cela se fait dans le respect mutuel et en référence aux us et coutumes du village.

4.1.1.3.6.2.LES ACTEURS

Les acteurs de la tenue et de la conduite de la conciliation sont :

- le président ;
- les membres ;
- le secrétaire.

4.1.1.3.6.3.LES ROLES

Le président de la CCFV :

- proposer le lieu pour la tenue de la séance de conciliation ;
- ouvrir la séance de conciliation ;
- diriger les débats ;
- donner la parole aux autres membres ;
- faire des propositions objectives ;
- rappeler au calme et l'esprit de la conciliation;
- proposer la suspension de la séance ;
- renvoyer la séance à une autre date ;
- proposer de procéder à des vérifications, constatation complémentaires ;
- signer les PV ;
- lever la séance.

Les membres de la CCFV :

- participer à la conciliation ;
- privilégier le dialogue et la concertation;
- faire preuve de diligence pour toute recherche de solution amiable au conflit foncier ;
- faire des propositions objectives ;
- être impartial c'est dire ne pas être pour une partie en conflit.

Le secrétaire :

- noter les déclarations des parties ;
- rédiger les imprimés d'invitation à comparaître ;
- dresser les procès-verbaux(PV) de conciliation et de non conciliation ;
- Signer les procès-verbaux ;
- Enregistrer les PV dans le registre des conciliations foncières rurales ;
- délivrer les PV aux parties en conflit ;
- conserver les registres de conciliation et tout autre document ;
- transmettre les PV au service foncier rural (SFR).

4.1.1.3.7. LA FIN DE LA CONCILIATION

4.1.1.3.7.1.PROCEDURE

La tentative de conciliation prend fin de deux (2) manières :

- les parties se sont conciliées parce qu'elles ont trouvé un terrain d'accord et le secrétaire dresse un PV de conciliation ;
- les parties ne se sont pas conciliées parce qu'elles n'ont pas trouvé un terrain d'accord et le secrétaire dresse un PV de non conciliation.

Le secrétaire enregistre le PV de conciliation ou le PV de non conciliation dans le registre des conciliations foncières rurales tenu par la CCFV.

Le secrétaire délivre une copie du PV à chaque partie en conflits et au service foncier rural (SFR).

4.1.1.3.7.2.LE PV DE CONCILIATION ET LE PV DE NON CONCILIATION

Le PV doit comporter les mentions suivantes :

- la dénomination et la composition de la commission de conciliation foncière villageoise ;
- la date de la conciliation ;
- l'identité, l'adresse des parties en conflits et des témoins ;
- l'objet de la demande;
- les déclarations sommaires des parties;
- les points d'accord ;
- les points de désaccord des parties ;
- la signature ou empreintes digitales des parties, du président et la signature du secrétaire.

En cas de refus de signer, il en est fait mention sur le procès-verbal en ces termes : « refuse de signer ».

Les copies des PV de conciliation ou des procès-verbaux de non conciliation sont soumises au droit de timbre communal.

Le PV de conciliation est soumis à homologation au président du tribunal territorialement compétent par la partie la plus diligente.

4.1.1.3.8. L'HOMOLOGATION DU PROCES-VERBAL DE CONCILIATION

L'homologation est une procédure qui consiste à constater l'accord des parties, à vérifier la conformité du PV avec la loi et lui conférer le caractère obligatoire par l'apposition de la formule exécutoire.

Pour saisir le président du tribunal pour l'homologation, une des parties lui adresse une demande à laquelle il est joint le PV de conciliation.

Le PV de conciliation homologué est enregistré dans le registre de conciliation foncière rural tenu au niveau communal.

4.1.1.3.9. LES REGISTRES DE CONCILIATION FONCIERE

Le registre de conciliation foncière rural doit contenir les informations suivantes :

- l'identité et l'adresse complètes des parties en conflit et des conciliateurs ;
- l'objet du litige ;
- les références du terrain faisant l'objet du litige ;
- les modalités de règlement du litige ;
- l'original du procès-verbal de conciliation ou de non conciliation ;
- la date et le numéro d'enregistrement du procès-verbal de conciliation ou de non conciliation.

Les registres sont pré-imprimés et fournis par la commune.

Avant leur utilisation, les registres des conciliations foncières ruraux sont cotés et paraphés par le président du tribunal de grande instance territorialement compétent.

Le registre de conciliations foncières rural est soumis au contrôle du procureur du Faso qui peut en demander communication sans se déplacer.

Le président du tribunal peut demander la communication de tout document à la commission de conciliation foncière villageoise.

4.1.1.4. LES SANCTIONS EN CAS DE MANQUEMENT

En cas de manquement grave aux obligations de participer à la conciliation, de privilégier le dialogue et la concertation et de faire preuve de diligence pour toute recherche de solution amiable au conflit foncier, tout membre encourt les sanctions suivant les degrés de gravité :

- l'avertissement ;
- le blâme ;
- la suspension temporaire dont la durée est laissée à l'appréciation de la commission ;
- la révocation.

Pour prendre une des sanctions contre un membre, les deux tiers (2/3) des membres de la CCFV à l'exclusion du membre concerné constatent et saisissent par voie écrite le Maire qui prend un arrêté sans pouvoir modifier la décision de la CCFV.

En cas de révocation, il est procédé au remplacement du membre révoqué conformément à l'article 12 du décret.

4.1.1.5. LES AUTRES COMMISSIONS DE CONCILIATION FONCIERE LOCALE.

En cas de besoin, il peut être mis en place d'autres types de commissions. Il s'agit :

- une commission de conciliation foncière inter villageoise si par exemple le terrain ou la ressource litigieuse s'étend sur deux ou plusieurs villages.
- une commission de conciliation foncière communale (CCFC) si par exemple le terrain ou la ressource litigieuse concerne toute la commune.
- une commission de conciliation foncière intercommunale si par exemple le terrain ou la ressource litigieuse s'étend sur deux ou plusieurs communes.

Ces commissions sont mises en place suivant les mêmes règles que les CCFV en les adaptant au niveau auquel elles se situent.

Il peut être mis en place une commission de conciliation foncière ad 'hoc selon la volonté des parties en conflits.

4.1.1.6. TABLEAUX RECAPITULATIFS DES ROLES DES ACTEURS

4.1.1.6.1. TABLEAU 1 : LE SECRETAIRE DE LA CCFV

Le secrétaire
Rôle
- recevoir les demandes écrites ou verbales ; - enregistrer la demande sur le registre courrier arrivé ; - transmettre la demande au président ; - noter les déclarations des parties ; - rédiger les imprimés d'invitation à comparaître et les notifier aux parties ; - notifier la date et lieu de la séance de conciliation ; - remplir les demandes de réquisition, les faire signer par le président et les transmettre aux autorités requérantes ; - recevoir les PV d'avis techniques ; - dresser les PV de conciliation ou de non conciliation ; - tenir le registre des conciliations foncières rurales, les autres registres et documents ; - délivrer le PV aux parties ; - transmettre les PV au SFR.

4.1.1.6.2. TABLEAU 2 : LES MEMBRES DE LA CCFV

Les membres de la CCFV
Rôle
- écouter les parties en conflits ; - participer à la conciliation (actes d'instruction, dialogue,...) ; - privilégier le dialogue et la concertation ; - faire preuve de diligence pour toute recherche de solution amiable au conflit foncier ; - être impartial c'est à dire ne pas être pour une partie en conflit (chaque membre représente tout le village et doit privilégier la recherche de la paix sociale) ; - se respecter et respecter les parties en conflits.

4.1.1.6.3. TABLEAU 3 : LE PRESIDENT DE LA CCFV

Le Président de la CCFV

Rôle
A l'étape de la saisine et de l'instruction
- aviser les membres de la commission ; - faire notifier la demande de conciliation à la partie adverse par tout moyen ; - désigner les membres pour les actes préparatoires (recueillir témoignages, procéder à des constatations) ; - fixer la date et lieu de la session de conciliation ; - décider de requérir un avis technique.
A l'étape de la tenue et de la clôture de la séance
- présider la séance ; - ouvrir la séance ; - donner la parole au secrétaire pour la lecture de la demande ; - donner la parole au demandeur, au défendeur et à tout témoin ; - donner la parole aux membres de la CCFV ; - porter à la connaissance des parties le renvoi pour recueillir des témoignages, procéder à des constatations ou requérir un avis technique ; - signer le PV et s'assurer de sa transmission au SFR ; - clôturer les débats.

4.2. LES OUTILS DE MISE EN ŒUVRE DE LA TENTATIVE DE CONCILIATION PAR LA CCFV

4.2.1. MODELE DE DEMANDE DE CONCILIATION

Région de..... BURKINA FASO
Province de..... **Unité-Progrès-Justice**
Département/Commune.....
Village de.....

DEMANDE DE CONCILIATION N°.....

A Monsieur le président de la commission de conciliation foncière du village
de.....

Objet de la demande :

Le(s) demandeur(s)

- 1) Nom :
Prénom(s) :
Adresse :
- 2) Nom :
.....
- 3) Prénom(s):
Adresse:

Contre

Et le(s) défendeur(s)

- 1) Nom:
Prénom(s) :
Adresse :
- 2) Nom:
Prénom(s) :
Adresse :

Objet de la demande

.....
.....
.....
.....
.....

Exposé des faits et points de revendication

.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....le,.....20.....

Signature(s) précédé(s) des nom(s) et prénom(s)

4.2.2. MODELE DE DEMANDE DE REQUISITION DE SERVICE TECHNIQUE

Région de..... BURKINA FASO
Province de..... Unité-Progrès-Justice
Commune.....
Village de.....

DEMANDE DE REQUISITION DE SERVICE TECHNIQUE

Le président de la CCFV du village de :

.....

Vu la demande de conciliation

de :.....

Avec:.....

.....

.....

Dont l'objet

est.....

Prie Monsieur le préfet du département ou le Maire de la Commune

de² :.....

De bien vouloir requérir :.....

Pour la constatations et/ou l'évaluation

de.....

.....

.....

.....

Afin de permettre à la CCFV de respecter le délai légal de 45 jours qui lui est imparti pour la tentative de conciliation, je vous serai très reconnaissant de bien vouloir me transmettre le procès-verbal requis dans de meilleurs délais.

....., le.....

Signature

² Rayer les mentions inutiles

4.2.3. MODELE DE PROCES-VERBAL DE CONCILIATION

Région de.....BURKINA FASO
Province de..... Unité-Progrès-Justice
Département/Commune de.....
Village de.....

PROCES VERBAL DE CONCILIATION N°

L'an deux mil.....et le (jour et mois)

.....

Devant la commission de conciliation foncière du village

de.....

Composée de :.....

Président ;

Secrétaire ;

..membre ;

..membre ;

membre ;

membre

membre ;

ONT COMPARU

³Le(s) demandeur(s)

1) Nom :

Prénoms :

Adresse :

2)

⁴Et le défendeur(s)

1) Nom :

Prénoms :

Adresse :

2)

Les témoins

1) Nom :

³ Et 2 Joindre si nécessaire une feuille annexe en cas de pluralité de demandeurs ou défendeurs

Prénoms :

Adresse :

2)

OBJET DU LITIGE

.....
.....
.....
.....
.....

DECLARATIONS DES PARTIES

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

POINTS D'ACCORD

.....
.....
.....

De ce qui précède déclare les parties conciliées et dresse en conséquence ce procès-verbal de conciliation signé par le président, le secrétaire, les parties et les témoins.

⁵Le(s) demandeur(s)

⁶Le (s) défendeur (s)

⁷Le(s) témoin(s)

Le président

Le secrétaire

⁵ Signature précédé du nom et prénoms

⁶ Signature précédé du nom et prénoms

⁷ Signature précédé du nom et prénoms

4.2.4. MODELE DE PROCES-VERBAL DE NON CONCILIATION

Région de.....

BURKINA FASO

Province de.....

Unité-Progrès-Justice

Département/Commune.....

Village de.....

PROCES VERBAL DE NON CONCILIATION N°

L'an deux mil.....et le

Devant la commission de conciliation foncière du village de.....

Composée de :.....

Président ;.....

.....Secrétaire ;

.....membre ;

.....membre ;

.....membre ;

.....membre ;

.....membre.

ONT COMPARU

⁸Le(s) demandeur(s)

1) Nom :

Prénom :

Adresse :

2) Nom :

Prénom :

Adresse :

⁸ Et 2Joindre si nécessaire une feuille annexe en cas de pluralité de demandeurs ou défendeurs

9Et le défendeur(s)

1) Nom :

Prénom :

Adresse :

2) Nom :

Prénom :

Adresse :

Les témoins

1) Nom :

Prénom :

Adresse :

2) Nom :

Prénom :

Adresse :

OBJET DU LITIGE

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DECLARATIONS DES PARTIES

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

POINTS D'ACCORD

.....

.....
.....
.....

POINTS DE DESACCORD

.....
.....
.....
.....
.....

De ce qui précède, déclare les parties non conciliées et dresse en conséquence ce procès-verbal de non conciliation signés par le président, le secrétaire, les parties et les témoins.

¹⁰Le(s) demandeur(s)

¹¹Le (s) défendeur (s)

¹²Le(s) témoin(s)

Le président

le secrétaire

¹⁰ Signature précédé du nom et prénoms

¹¹ Signature précédé du nom et prénoms

¹²Signature précédé du nom et prénoms

4.2.5. MODELE DE DEMANDE D'HOMOLOGATION

Burkina Faso

Unité-Progrès-Justice

DEMANDE D'HOMOLOGATION

¹³Le demandeur

Nom :
Prénom(s) :
Adresse :

A

Monsieur le Président du Tribunal de grande
.....

Instance de

Objet : Homologation du procès-verbal n°..... du
.....

de la commission de conciliation foncière villageoise de.....

Monsieur/ Madame le président

J'ai l'honneur de soumettre à votre appréciation pour homologation le procès-verbal de conciliation cité en objet conformément aux dispositions de l'article 97 alinéa 2 de la loi 034-2009 du 16 juin 2009 portant régime foncier rural. Ce procès-verbal est l'aboutissement de la conciliation faite par la commission de conciliation foncière villageoise de

Dans le litige qui m'a opposé à :

Je vous prie d'agréer, monsieur le président, l'expression de mon profond respect.

Pièces jointes : - le procès-verbal de conciliation ;
- photocopie de pièce d'identité ;
- copies toutes autres pièces utiles.

Signature

¹³ En cas de pluralité de demandeurs, joindre une feuille annexe comportant les identités de tous.

4.2.6. MODELE FORMULE POUR COTER ET PARAPHER

Le présent registre, contenant..... feuillets, celui-ci non compris, a été coté et paraphé par nous :.....

Président du Tribunal de Grande Instance de

Pour servir dans le village de.....de la commune
de :.....province deà l'inscription des procès-verbaux de
conciliation dans la forme prévue par la loi N°034-2009/AN du 16 juin 2009 portant régime
foncier rural.

....., le.....

Signature et Cachet

4.2.7. MODELE DE REGISTRE DE CONCILIATION

Identité et adresse complète des parties en conflits et des conciliateurs		Date de saisine de l'instance de conciliation	Objet du litige	Référence du terrain ou de la ressource objet du litige	Points d'accords et points de désaccords	Référence PV de conciliation	Enregistrer le :sous numéro.....
Parties en conflits	Identité et adresses						
Demandeur (s)							
Défendeur (s)							
Conciliateurs	Identité et adresses						

(Coller ici l'original du PV)

4.3. LES OUTILS DE MISE EN PLACE DE LA CCFV

4.3.1. MODELE DE LA LISTE DE PRESENCE DE LA DESIGNATION DES MEMBRES DE LA CCFV

LISTE DE PRESENCE A LA SEANCE DE DESIGNATION DES REPRESENTANTS POUR LA CONSTITUTION DE LA CCFV ET DE LA CCFC

Commune de.....

Village de

Date.....

Objet :

N°	Nom et prénom(s)	Sexe	Structure et fonction	Adresse : N°tél	Signature
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

4.3.2. LISTE DE PRESENCE A L'ASSEMBLEE GENERALE DE LA DESIGNATION DES MEMBRES DE LA CCFV

LISTE DE PRESENCE A L'ASSEMBLEE GENERALE DE DESIGNATION DE LA CCFV

Village de

Date.....

Objet :.....
.....

N°	Nom et prénom(s)	sexe	Village	Structure et fonction	N°tél	Signature
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

4.3.3. MODELE DE PROCES-VERBAL D'ASSEMBLEE GENERALE VILLAGEOISE

REGION DE.....

PROVINCE DE.....

COMMUNE DE.....

VILLAGE DE

PROCES VERBAL D'ELECTION DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE CONCILIATION FONCIERE VILLAGEOISE (CCFV)

L'an deux mille treize et le..... s'est tenue à partir deheures..... à (lieu) dans le village de....., une Assemblée Générale du village conformément au calendrier municipal en date du..... portant convocation de l'Assemblée Générale du village pour la mise en place des membres de la Commission de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV).

1. MISE EN PLACE DU BUREAU DE SEANCE

Un bureau de séance a été mis en place. Il était composé comme suit :

- Président
- Secrétaire séance.....
- Scrutateurs :
 -
 -

2. LECTURE COMMENTEE DES TEXTES RELATIFS AU CCFV

L'équipe municipale d'appui composée de :

.....
.....
.....

a procédé à la lecture commentée des textes régissant les CCFV et a expliqué les conditions d'éligibilités et le mode de scrutin (désignation par consensus ou, à défaut, élection).

3. ELECTION DES MEMBRES DU BUREAU CCFV

Il a été ensuite procédé à l'élection des neuf membres du bureau. Les résultats sont les suivants

FONCTION	NOM ET PRENOM(S)	DATE LIEU DE NAISSANCE ET REFERENCE CNIB	MODE DE DESIGNATION	Suppléant (Nom, prénom(s) et référence CNIB
Président (e)				
secrétaire				
Représentant(e) des autorités religieuses				
Représentant (e) des femmes				
Représentant(e) des d'organisation socioprofessionnelle				
Personne ressource				

Evènement particuliers à signaler.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ainsi fait et clos àheuresmn à (localité)
.....

Le2013

Le secrétaire de séance

Le Président de séance

Les scrutateurs

- M/Mme/Mlle:
- M/Mme/Mlle:

4.3.4. MODELE DE PROCES-VERBAL DE DESIGNATION DES MEMBRES DE LA CCFC

REGION DE.....

PROVINCE DE.....

COMMUNE DE.....

VILLAGE DE

PROCES VERBAL D'ELECTION DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE CONCILIATION FONCIERE COMMUNALE (CCFC)

L'an deux mille.... et le..... s'est tenu à partir deheures..... à (lieu) Chef-lieu de la Commune, une Assemblée Générale de représentants villageois conformément au calendrier municipal en date de la..... portant convocation de l'Assemblée Générale de la Commune pour la mise en place des membres de la Commission de Conciliation Foncière Communale (CCFC).

4. MISE EN PLACE DU BUREAU DE SEANCE

Un bureau de séance a été mis en place. Il était composé comme suit :

- Président
- Secrétaire séance.....
- Scrutateurs :
 -
 -

5. LECTURE COMMENTEE DES TEXTES RELATIFS AU CCFC

L'équipe municipale d'appui composée de :

.....
.....
.....

a procédé à la lecture commentée des textes régissant les CCFC et a expliqué les conditions d'éligibilités et le mode de scrutin (désignation par consensus ou, à défaut, élection).

6. ELECTION DES MEMBRES DU BUREAU CCFV

Il a été ensuite procédé à l'élection des neuf membres du bureau. Les résultats sont les suivants

FONCTION	NOM ET PRENOM(S)	DATE LIEU DE NAISSANCE ET REFERENCE CNIB	MODE DE DESIGNATION	Suppléant (Nom, prénom(s) et référence CNIB)
Président (e)				
secrétaire				
Représentant(e) des autorités religieuses				
Représentant (e) des femmes				
Représentant(e) des d'organisation socioprofessionnelle				
Personne ressource				

Evènements particuliers à signaler.....

.....

.....

.....

Ainsi fait et clos àheuresmn à (chef-lieu de
commune).....

Le2013

Le secrétaire de séance

Le Président de séance

Les scrutateurs

- M/Mme/Mlle:
- M/Mme/Mlle:

4.3.5. MODELE D'ARRETE DE NOMINATION

MINISTERE DE L'ADMINISTRATION DU
TERRITOIRE ET DE LA DECENTRALISATION
ET DE LA SECURITE
REGION DE.....
PROVINCE DE.....
COMMUNE DE.....

BURKINA FASO
Unité-Progrès-Justice

ARRETE N°...../MATD/(Région)/ (Province)/ (Commune)

Portant nomination des membres des Commissions de Conciliation Foncière Villageoises
(CCFV) de la Commune de

LE MAIRE, PRESIDENT DU CONSEIL MUNICIPAL

- Vu** la Constitution ;
- Vu** le Décret n°2012-1038/PRES du 31 décembre 2012 portant nomination du Premier Ministre ;
- Vu** le décret-002/PRES/PM du 02 janvier 2013 portant composition du gouvernement du Burkina Faso;
- Vu** la loi N°065-2009/AN du 21 décembre 2009, modification du Code Général des Collectivités Territoriales ;
- Vu** la loi N° 055/2004/AN du 21 décembre 2004, portant Code Général des Collectivités Territoriales au Burkina Faso, ensemble ses modificatifs ;
- Vu** le décret N°2007-610/PRES/PM/MAHRH du 04 octobre 2007 portant adoption de la politique nationale de sécurisation foncière en milieu rural
- Vu** la loi N° 034-2009/AN du 16 juin 2009, portant régime foncier rural ;
- Vu** la loi N°034-2012/AN portant réorganisation agraire et foncière au Burkina Faso ;
- Vu** le décret N°2005-599/PRES/PM/MATD du 1^{er} décembre 2005 portant répertoire des villages administratifs et des secteurs de communes du Burkina Fao
- Vu** le décret N°2012-263/PRES/PM/MATDS/MJ/MAH/MRA/MEDD/MEF du 03 avril 2012 portant attributions, composition, organisation et fonctionnement de la Commission de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV) ;
- Vu** le procès-verbal d'élection du Maire et ses adjoints en date du
.....
- Vu** les procès-verbaux d'élection des membres des Commissions de Conciliation Foncière Villageoises (CCFV)

ARRETE

Article 1 : En application des dispositions des articles 96 et 97 de la loi 034-2009/AN du 16 juin 2009 portant régime foncier rural au Burkina Faso, des articles 67 et 69 de loi 034-2002 relative au pastoralisme et le décret N°2012-263/PRES/PM/MATDS/MJ/MAH/MRA/MEDD/MEF du 03 avril 2012 portant attributions, composition, organisation et fonctionnement de la Commission de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV), sont nommées membres des Commissions de Conciliations Foncières Villageoises (CCFV) des villages de la Commune de....., les personnes dont les noms suivent conformément au tableaux ci-après.

Villages de

Fonctions	Nom et Prénom(s)	Date et lieu de naissance	Références CNIB	Mode de désignation
Président				
Secrétaire titulaire				
Secrétaire suppléant				
Représentant des autorités religieuses				
Suppléant du représentant des autorités religieuses				
Représentant des jeunes				
Suppléant du représentant des jeunes				
Représentante des femmes				
Suppléante de la représentante des femmes				
Représentant des organisations professionnelles d'agriculteurs				
Suppléant du Représentant des organisations professionnelles d'agriculteurs				
Représentant des organisations professionnelles d'éleveurs				
Suppléant du représentant des organisations professionnelles d'éleveurs				

Article 2 : les membres de la Commission sont désignés pour un mandat d'une durée de trois (03) ans

Article 3 : la Commission de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV) est compétente pour assurer dans son ressort territorial, le règlement à l'amiable de conflits fonciers.

Article 4 : la commission de conciliation foncière villageoise est saisie par une demande écrite ou verbale.

Article 5 : la Commission de conciliation foncière villageoise saisie doit concilier les parties en conflits conformément les procédures et outils prévue en la matière

Article 5 : le présent arrêté qui prend effet pour compter de la date d'installation des membres de la Commission de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV), sera enregistré, publié et communiqué partout où besoin sera.

..... le.....2013

Le Maire

Ampliations.

- Gouvernorat.....
- HC
- RDPF
- Préfecture
- SFR de
- Président de la CCFV
- Intéressés
- TGI
- Chrono /archives

4.4.METHODOLOGIE ET ORGANISATION DE LA MISSION

4.4.1. APPROCHE DE LA MISSION

La réalisation de cette étude répond au souci de mettre en place un cadre opérationnel à même de satisfaire à une amélioration conséquente de la gestion des conflits et des plaintes. La stratégie du consultant sera fondée sur une dynamique de concertation et de réflexion qui prend en compte le contexte national et régional et les dispositions du client en termes de préoccupation à satisfaire. C'est à ce titre que la mission donnera une importance particulière à:

- l'écoute des différents acteurs afin de mieux valoriser les expériences vécues et avoir tous les éléments pour valoriser cette capitalisation;
- l'utilisation d'outils et guides d'entretien basée sur les préoccupations des TDR et qui requièrent la participation active des bénéficiaires mais aussi des autres acteurs concernés que sont les services techniques locales et bien d'autres structures d'exécution actives sur le terrain. Il s'agira d'outils ayant un caractère participatif;
- l'application du principe de l'itération par des restitutions régulières des résultats obtenus lors des étapes présentées dans la présente méthodologie afin de consolider, valider et faciliter l'appropriation progressive des résultats de l'étude par l'ensemble des acteurs.

C'est pourquoi, l'adoption d'une approche participative constitue un facteur principal qui va garantir la qualité et donc la faisabilité et la fiabilité du dispositif qui va être élaboré. Dans le cadre du présent mandat, elle permettra en effet:

- la compréhension de la stratégie d'intervention de l'équipe et les rôles et responsabilités de chaque type d'acteur dans l'ensemble du processus de réalisation de la mission, une information et une sensibilisation préalables sont donc nécessaires pour préparer la mission et amoindrir les difficultés d'implication des acteurs que les experts pourraient rencontrer;
- l'appropriation du dispositif et de ses outils par les acteurs eux-mêmes est un facteur essentiel pour une meilleure participation future à sa mise en œuvre et de sa stratégie d'opérationnalisation (implication des partenaires de mise en œuvre du projet, entreprises privées, bénéficiaires). Une telle approche nécessite que les responsables potentiels de l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des conflits et des plaintes soient directement impliqués dans le processus dès le démarrage de la mise en place de sorte à garantir une appropriation progressive mais pouvoir aussi tenir compte des spécificités du projet durant la phase de conceptualisation des outils et du dispositif.

4.4.2. APPROCHE ANALYTIQUE GENERALE: PERTINENCE, FAISABILITE ET FIABILITE

Le BERD, insufflera une dynamique d'investigation, de réflexion, d'échanges et d'analyse qui aboutira à l'établissement des principales conclusions sur la situation actuelle de sorte à avoir les éléments pour rebondir dans la concertation à une réflexion productive aussi fiable que possible. Il veillera à analyser toutes les propositions que les acteurs seront amenés à formuler dans le cadre de la présente mission selon les fondamentaux ci-dessous énumérés.

Simplicité et spécificité: Les mécanismes de prise en compte de l'intervention des partenaires de mise en œuvre du projet, des entreprises privées, etc. doivent être simples, objectivement réalisables et utiles à la prise de décision au niveau de l'UGP et du comité technique du projet.

Mesurable: les indicateurs de performance à intégrer doivent être mesurables soit en terme quantitatif, soit en terme qualitatif. Ils doivent répondre à un impératif et

justifier de leur pertinence dans le cadre des analyses.

Accessible/acceptable: les données nécessaires à la lecture de l'indicateur sont à disposition ou peuvent être obtenues à temps et dans le cadre du dispositif qui sera élaborée (les ressources financières et humaines) qui ne sont pas disproportionnées avec l'objectif (le résultat) à mesurer (efficacité des coûts) sont disponibles. Les aspects portant sur l'actualisation périodique de la base de données feront l'objet d'une attention particulière et pour une prise de décision et de recentrage de certaines activités en fonction de la performance et de l'analyse de certains indicateurs observés. Tous ces aspects sont liés aux accords de partenariat car ces derniers constituent la base de travail.

Réaliste et réalisable: le réalisme des indicateurs a certainement fait l'objet d'une analyse au moment de la conceptualisation des politiques sectorielles. La **fiabilité** des données collectées va dépendre de la procédure de collecte et de certification. Une telle disposition a pour avantage de lutter contre les incohérences souvent constatées dans le peu de données collectées.

Les niveaux d'indicateurs: Un indicateur peut mesurer la performance à travers l'état d'avancement d'une activité de réalisation. On parle respectivement **d'indicateur de réalisation** et **d'indicateur d'effet**. Ils s'inscrivent généralement dans le court et moyen terme. Ce type d'information est utile à la structure de pilotage de la mise en œuvre du projet.

4.4.3. RECHERCHE DE SYNERGIES AVEC LES PROJETS ET AUTRES INTERVENANTS

Une communication interne permanente: le consultant accordera une importance particulière aux réalisations faites par les partenaires sur la zone d'intervention en vue de concourir à une synergie d'actions.

La communication permanente va permettre d'éviter les doubles emplois (éviter qu'une information collectée au niveau central le soit en partie au niveau régional).

4.4.4. COMMUNICATION: COLLABORATION, TRANSPARENCE ET VISIBILITE

Une bonne communication entre toutes les parties prenantes est un facteur essentiel de réussite du présent mandat en termes de qualité des produits car c'est dans la communication et l'établissement d'un climat d'implication réelle et mutuel des acteurs que les entretiens porteront leur fruit et les documents qui seront proposés, répondront aux préoccupations de l'ensemble des acteurs.

C'est pourquoi, la définition d'une stratégie de communication pour mener la mission est fondamentale. Il s'agira de faire en sorte que le projet, ses instances de décision et ses partenaires en sentent la portée et soient motivés à s'impliquer réellement et dans la durée. La réunion de recadrage sera donc le cadre pour s'accorder sur l'ensemble des principes.

La restitution des résultats: la communication sera aussi une préoccupation en termes de restitution des résultats d'étapes avec le client à travers le comité technique de suivi et de supervision (briefing et débriefing) de sorte à avoir une consolidation des constats tout au long du processus de réalisation de la mission. Une telle approche évite d'être surpris par la qualité du travail qui sera réalisé (démarche de validation progressive).

Les mécanismes de concertations, de contrôle de qualité et de restitution de l'état d'avancement des travaux se doivent d'être très opérationnels, pratiques et tenant compte du contexte d'exécution de la mission. Un organigramme est donné au chapitre portant sur le calendrier et la gestion de la mission pour mieux éclairer la commission sur les dispositions que nous avons prises dans ce sens.

C'est pourquoi, le principe de restitution périodique interne à l'équipe que nous mettrons en œuvre est fondamental dans le suivi de la qualité et de la cohérence des analyses et des

données collectées. Notre équipe, de par son caractère pluridisciplinaire, se devra d'être complémentaire tout au long du processus de réalisation de la mission.

Visibilité des actions: dans le cadre de l'exécution de la mission ou des produits, cette visibilité sera aussi perceptible à travers les mécanismes de gestion des conflits et des plaintes qui seront proposées. Il ne s'agit pas pour nous de proposer simplement des documents de gestion et d'appréciation de l'évolution des performances de chaque indicateur validé mais il faut qu'il soit fonctionnel et tienne compte des conditions objectives de sa mise en œuvre. Le contrôle qualité veillera à ce que cette dimension de la mission ne soit pas occultée. Un indicateur peut être pertinent mais difficile à renseigner selon le contexte et la stratégie d'approche. La définition des indicateurs en concertation avec le comité de suivi en tiendra compte. Et la visibilité veut dire aussi que le manuel de procédure et d'actualisation des informations périodiquement collectées réponde à des normes strictes de certification de l'information de sorte à garantir l'exhaustivité et la qualité.

4.5.DESCRPTION DE LA SOLUTION TECHNIQUE LOGICIELLE

La base centrale de données alpha numériques

La solution proposée repose sur une base de données centrale qui stocke l'ensemble des données alphanumériques relatives aux conflits et aux plaintes consécutives à la mise en œuvre des activités du PPCB. Ces données seront celles issues des déclarations des conflits et des plaintes directement auprès du projet ou bien à travers des instances locales de gestion et de règlement des conflits et des plaintes. Pour la présente mission, le consultant utilisera un logiciel préconçu en l'occurrence Access. En effet, L'infrastructure Interne complète de Access facilite la création et le déploiement d'applications évolutives pour les projets et programmes. Le choix de Access est fondé sur plusieurs points:

1. Access est l'un des SGBD les plus utilisés après Oracle destiné pour gérer les grosses bases de données sur le marché;
2. Il est très fiable et très performant;
3. Il est compatible avec plusieurs autres applications;
4. Possibilité de connexion à partir d'une connexion ODBC (une connexion SQL);
5. Il est Multi plates-formes, donc fonctionne sur plusieurs plates-formes c'est-à-dire le couple liant ordinateur et système d'exploitation.

Mise en place de système informatique conçu

La on élabore le cahier des charges qui précise l'aspect fonctionnel (fonctionnalités, droits d'accès au système...) et l'aspect opérationnel (performances, environnement...) du logiciel ;

on établit le budget et on planifie le développement.

Dans le cadre de cette mise en place d'un système informatique par des spécialistes (Concepteur et programmeur) se fait en deux phases à savoir la conception et la maintenance. La phase de conception comprend trois étapes (conception, développement et déploiement).

La conception

La conception est une phase d'analyse et de planification durant laquelle on identifie les quatre éléments (acteurs, données, procédures, outils) qui peuvent faire l'objet d'une consolidation ou d'une nouvelle conceptualisation:

on analyse les besoins des utilisateurs en informations;

on effectue le bilan de l'existant;

on établit des modèles de formulaires pour l'entrée des données dans le système et des modèles de tableaux de bord pour la sortie des données du système;

on définit les procédures de fonctionnement du système;

on définit l'architecture générale du logiciel (architecture modulaire, liste des modules, fonctionnalités de chacun, structure de la base de données...);

on adopte des solutions techniques (choix du langage de programmation, des technologies de gestion de base de données, des équipements matériels...);

mission, le consultant fera référence à l'existant qu'il pourrait améliorer puis opérationnaliser.

La phase du développement consiste à produire le logiciel:

on modélise la base de données et le système;

on code avec le langage de programmation choisi;

on conçoit les tests unitaires par module et les tests d'intégration de l'ensemble des modules et on les effectue;

on effectue des tests fonctionnels (intervention simultanée de plusieurs utilisateurs, surcharge du système par plusieurs requêtes...) afin de valider la version.

Le déploiement est une phase qui consiste à installer le logiciel dans l'environnement des utilisateurs lorsque toutes les étapes précédentes ont été accomplies et validées et à former le personnel pour l'utilisation.

La maintenance du système va garantir son fonctionnement et son adaptation à l'évolution des besoins. Il est donc préférable d'inclure une stratégie de maintenance lors de la conception. Cette stratégie peut inclure les éléments suivants:

revue des besoins en informations;

examen du bon fonctionnement du système et de son utilisation;

adaptation aux changements des procédures;

mise à jour de l'équipement matériel;

Le développement

Le déploiement

La maintenance

rédaction d'une documentation pour tout changement apporté.

L'idéal est de faire un examen continu de ces points par un non spécialiste afin de pouvoir faire appel à une expertise plus détaillée avant que les dysfonctionnements ne s'aggravent.

Présentation de Access

Microsoft Access est un système de gestion de base de données (SGBD) qui permet de stocker et de gérer de vastes ensembles d'informations. Il est conçu et vulgarisé par la société Microsoft Office. Access sert à créer les bases de données à travers quatre composantes à savoir les Tables, les Formulaires, les Requêtes et les Etats.

Table: elle stocke les informations concernant un sujet particulier, comme une liste des conflits ou des plaintes dans le cas de la présente mission;

Formulaire: il permet de consulter, saisir et modifier rapidement les informations d'une base de données, en les présentant sous un format attrayant et pratique;

Requête: elle permet d'extraire de la base de données des informations dont vous avez besoin. Par exemple, on peut établir une requête pour connaître tous les types de plaintes à Bagré Pôle;

Etat: c'est un document d'aspect professionnel qui synthétise les informations d'une base de données. Il est par exemple possible de créer un état affichant le total des conflits à Bagré par An.

Toutes ces composantes offrent à Access diverses fonctions qui permettent de revoir, d'actualiser et d'analyser efficacement les conflits et les plaintes dans la zone de Bagré.

Le système de gestion des conflits et des plaintes qui sera conçu par le consultant, obéira aux composantes du schéma ci-dessous.

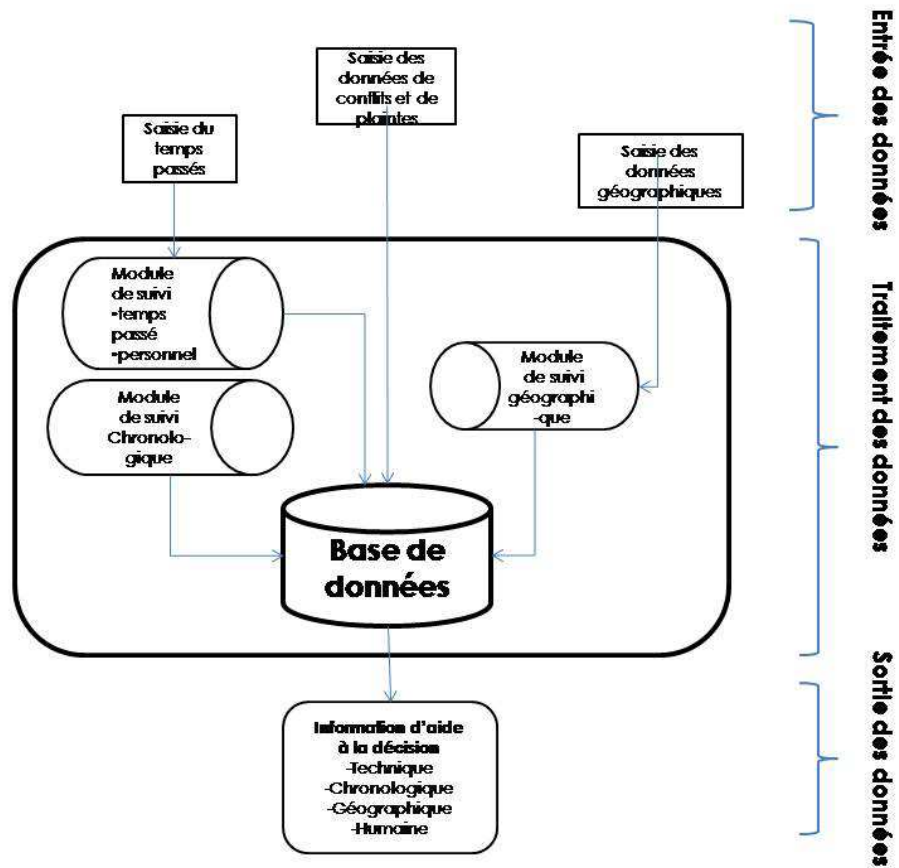


Figure 1: Modèle conceptuel du futur système de gestion des conflits et des plaintes

4.6. RECAPITULATIF DES DIFFERENTES PHASES DE L'ETUDE

Nous avons ci-après la présentation récapitulative des différentes étapes qui constituent le déroulement séquentiel de la mission durant neuf (09) semaines calendaires comme prévu dans les TDR. Nous partons du fait que la semaine dure 7 jours. Dans ces conditions la mission se déroulera en 63 jours de travail y compris les délais de réaction du client.

• Phase 1: Opérationnalisation du mécanisme de gestion des conflits et des plaintes suivant les lignes directrice du manuel d'exécution et la note d'orientation de juin 2012

- Tâche 1.1: Mission de cadrage et de consolidation de la méthodologie avec le client
- Tâche 1.2: Elaboration du manuel de procédures de gestion des conflits et des plaintes
- Tâche 1.3: Elaboration des outils de collecte et de suivi des plaintes

• Phase 2 : Conception de modules et conduite de formations

- Tâche 2.1: Entretien avec le staff du projet
- Tâche 2.2: Conception des modules et conduite de formations

• Phase 3 : Elaboration des éléments de la stratégie de communication concernant la dimension gestion de conflits

- Tâche 3.1: Elaboration des éléments de la stratégie de communication
- Tâche 3.2: Elaboration du rapport intermédiaire

Phase 4 : Accompagnement de la MOB dans la mise en place effective du mécanisme de gestion des plaintes validé

- Tâche 4.1: Appui à la mise en place du mécanisme de gestion des plaintes, des structures suivie de formation des personnes impliquées
- Tâche 4.2: Atelier de restitution et de validation du rapport provisoire
- Tâche 4.3: Elaboration du rapport final

4.7. DESCRIPTION DES TACHES: PLAN DE TRAVAIL

4.7.1. PHASE 1: OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES CONFLITS ET DES PLAINTES SUIVANT LES LIGNES DIRECTRICE DU MANUEL D'EXECUTION ET LA NOTE D'ORIENTATION DE JUIN 2012

Travaux préliminaires Des travaux préliminaires vont précéder le démarrage des activités de cette première phase de la mission. Il s'agira pour le BERD de la mobilisation du personnel proposé, de la logistique et de l'organisation d'un atelier interne d'harmonisation des concepts et de l'organisation pratique proposée, pour mener les différentes activités de cette mission.

Suite à la notification d'attribution du marché, le Consultant mobilisera les experts assignés à la mission pour s'assurer de la conduite de la mission selon les règles de l'art. La mobilisation des experts aura comme activité centrale l'atelier interne d'harmonisation des concepts. Au cours de cet atelier les experts d'appui du siège et les experts clés de la mission auront comme préoccupation:

- la relecture des termes de références pour mettre chaque expert au même niveau de compréhension;
- la revue de l'offre technique, fondement de la réussite de la mission;
- la préparation des outils de collecte des données;
- la planification opérationnelle de la mission.

Ce travail facilite aussi la concertation avec le client et permet à l'ensemble des experts de contribuer activement à la concertation durant

la réunion de cadrage.

Liste des activités	
1.1	Mission de cadrage et de consolidation de la méthodologie avec le client
1.2	Elaboration du manuel de procédures de gestion des conflits et des plaintes
1.3	Elaboration des outils de collecte et de suivi des plaintes

1.1 Mission de cadrage et de consolidation de la méthodologie avec le client
Eléments d'entrée • Termes de Référence (DP) • Offre Technique
Eléments de sortie • Réunion de démarrage et de recadrage de la proposition technique avec le client • Rapport f de démarrage
Description La réunion de démarrage est l'occasion de recadrer notre proposition en fonction des attentes du client, d'établir les mécanismes de communication entre la mission et le client, d'identifier le répondant technique de la mission. Les différentes étapes critiques de la mission seront précisées et les goulots d'étranglements seront appréciés en vue de les lever de façon avertie pour une atteinte heureuse des résultats de l'étude. Le plan de travail sera revu à l'issue de cette rencontre et prendra en compte les attentes du commanditaire et surtout les réalités du terrain pour une meilleure gestion du temps de travail pour la réalisation de la mission dans les délais impartis (opérationnalisation de la mission à partir des informations recensées au niveau du projet et ses partenaires).

1.2. Elaboration du manuel de procédures de gestion des conflits et des plaintes
Eléments d'entrée • TDR • Plan de travail consolidé • Mise à disposition des documents disponibles (Note d'information, études antérieurs, etc.)
Eléments de sortie • Manuel de procédures
Description: La mise en place du mécanisme de gestion des conflits et des plaintes nécessite une procédure qui sera consignée dans un manuel dénommé manuel de procédure. C'est un document qui se veut un guide à l'intention de toutes les parties prenantes à travers une approche participative, ceci pour conférer au manuel le caractère d'un document consensuel de référence en matière de gestion et de suivi des conflits et des plaintes, ensuite garantir son appropriation par les parties prenantes. En prenant comme référence les lignes directrices du manuel d'exécution et de la note d'orientation de juin 2012, ce manuel sera un document aussi simple que possible mais aussi commun, complet et cohérent pour être facilement utilisé par les différents acteurs. Le manuel mettra beaucoup l'accent sur les normes et procédures notamment les principaux éléments de la méthodologie à suivre, les sources des données à collecter, les procédures du suivi technique des conflits et de plaintes ainsi que les différents canevas de rapports périodiques, etc. Notons aussi que ce document de grande importance sera rédigé

suivant les prescriptions de la réglementation en l'occurrence les dispositions prévues dans la loi 034 portant régime foncier rural.

En somme, à travers ce manuel, le consultant veillera à fournir un cadre global dans lequel sont regroupées les questions relatives à la performance et à la réflexion critique, les besoins en matière de collecte d'informations (y compris les indicateurs), les activités/rencontres de réflexion et d'examen avec les acteurs, les ressources et les activités nécessaires à la mise en place d'un système fonctionnel de gestion des conflits et des plaintes. Par ailleurs, les tâches des différents acteurs impliqués dans la procédure seront clairement identifiées et définies. A partir de cet instant, il appartient à chaque acteur d'assumer pleinement ses responsabilités.

1.3. Elaboration des outils de collecte et de suivi des plaintes

Eléments d'entrée

- TDR,
- Manuel de procédure

Eléments de sortie

- Base de données de gestion des conflits et des plaintes
- Manuel de procédures

Description:

Les éléments du manuel de procédure seront traduits en un langage informatique articulé essentiellement sur les points suivants: la conception, le développement et le déploiement.

La conception

La conception est une phase d'analyse et de planification durant laquelle le BERD identifiera les quatre éléments (acteurs, données, procédures et outils). Elle exécutera les tâches suivantes:

- l'analyse des besoins des utilisateurs en informations;
- la réalisation du bilan de l'existant;
- l'établissement des modèles de formulaires pour l'entrée des données dans le système et des modèles de tableaux de bord pour la sortie des données du système;
- la définition des procédures de fonctionnement du système;
- la définition de l'architecture générale du logiciel (architecture modulaire, liste des modules, fonctionnalités de chacun, structure de la base de données...). En ce qui concerne les modules, il y aura des modules d'importation/exportation vers STATA, SPSS, Excel, etc. et de communication avec Word et Ms Project;
- l'adoption des solutions techniques (choix du langage de programmation, des technologies de gestion de base de données, des équipements matériels...);
- l'élaboration du cahier des charges qui précise l'aspect fonctionnel (fonctionnalités, droits d'accès au système...) et l'aspect opérationnel (performances, environnement...) du logiciel.

Le consultant veillera à ce que la conception reste souple pour permettre les changements ultérieurs et s'assure qu'elle est entièrement basée sur l'expression des besoins des utilisateurs.

Le développement

La phase du développement consiste à produire le logiciel. Elle sera exécutée en plusieurs temps:

- la modélisation de la base de données et le système;
- le codage avec le langage de programmation choisi;
- la conception des tests unitaires par module et les tests d'intégration de l'ensemble

des modules puis leur réalisation;

- la réalisation des tests fonctionnels (intervention simultanée de plusieurs utilisateurs; surcharge du système par plusieurs requêtes...) afin de valider la version.

Le déploiement

Le déploiement est une phase qui consiste à installer le logiciel dans l'environnement des utilisateurs lorsque toutes les étapes précédentes ont été accomplies et validées et à former le personnel pour l'utilisation. Car, Il est important que les utilisateurs locaux s'approprient le système et puissent assurer sa maintenance de manière autonome. Pour ce faire, le consultant fournira un guide. Celui-ci sera décrit sous forme de dictionnaire de données c'est-à-dire une énumération de toutes les données à stocker dans la base de données en prenant soins d'enlever les synonymes (deux noms renvoyant à la même donnée) et les polysèmes (données différentes ayant le même nom).

Sans être présentée de façon exhaustive, nous proposons ici une organisation du dictionnaire de données:

- L'ensemble des données (ou jeu de données) sera réparti en thèmes. Chaque thème correspondra à un sujet d'intérêt majeur pour le projet.
- Chaque thème contiendra des entités. Nous entendons par entité un objet ou un phénomène sur lequel le projet veut emmagasiner des données. Les entités présentent certaines caractéristiques qui seront décrites ci-après.

Entités

Une entité peut être un objet physique ou concret (exemple: une parcelle aménagée). Elle peut aussi être un phénomène ou un objet abstrait (exemple: une parcelle litigieuse). Une entité peut avoir ou non une représentation géométrique, mais elle a toujours une représentation descriptive. De plus, chaque occurrence d'entité possède un identifiant unique.

Attributs des entités

Toutes les entités ont une représentation descriptive. La représentation descriptive regroupe l'ensemble des caractéristiques décrivant une entité. Ces caractéristiques sont appelées attributs. Dans le dictionnaire, nous utilisons trois types d'attributs: les attributs fixes, les attributs variables et les clés externes.

Les attributs fixes sont des attributs dont les valeurs sont prédéterminées par un code ou des valeurs restreintes (oui ou non ; vrai ou faux ; des valeurs chiffrées restreintes, etc.). Les attributs fixes font souvent référence à une table de consultation ou un domaine de valeur.

Les attributs variables sont des attributs dont les valeurs sont illimitées et ne peuvent être prédéterminées. Les identifiants et les attributs de mesure (par exemple la superficie d'une parcelle litigieuse.) sont typiquement des attributs variables.

Les clés externes permettent de relier les entités entre elles. En général elles prennent la valeur de l'identifiant de l'entité à laquelle elles font référence.

Nomenclature des entités

Nous adoptons dans le dictionnaire une normalisation de la nomenclature des entités.

Chacune des entités et des tables du dictionnaire sont présentées sous forme de fiche descriptive qui récapitule synthétiquement leurs éléments essentiels:

- le nom du thème auquel l'entité ou la table appartient;
- le nom de l'entité ou de la table;
- la notation de l'entité ou de la table suivant la nomenclature;
- une courte définition;
- la liste des attributs fixes et celle des attributs variables;
- la liste des clés externes.

4.7.2. PHASE 2: CONCEPTION DE MODULES ET CONDUITE DE FORMATIONS

2 Conception des modules et conduite de formations	
Liste des activités	
2.1	Entretien avec le staff du projet
2.2	Conception des modules et conduite de formations

2.1 Entretien avec le staff technique
Eléments d'entrée • TDR • Manuel de procédures
Eléments de sortie • Entretiens réalisés
Description La conception des modules de formation interviendra après que le consultant a réalisé des entretiens et une large concertation avec le personnel du projet. En effet, c'est ce personnel qui dira exactement au consultant ses attentes et ses besoins en formation sur le plan de la gestion des conflits et des plaintes. De manière pratique, le consultant élaborera le programme des entretiens qu'il soumettra à la coordination du projet qui tiendra informé ses services des dates de passages pour les entretiens. A priori, il s'agira des entretiens individuels. Néanmoins, des entretiens de groupe peuvent être envisagés dans une visée prospective pour identifier par exemples les préférences d'ensemble des membres du personnel.

2.2 Conception des modules et conduite de formations
Eléments d'entrée • TDR • Résultats des entretiens
Eléments de sortie • Modules de formation
Description. A la fin des entretiens auprès du staff du projet, le consultant synthétisera les différents besoins et recommandations formulés en vue de définir les modules de formation. Dans cet exercice, celui-ci ne perdra pas de vue les profils, les expériences passées et les rôles de chaque répondant dans le mécanisme de gestion des conflits et des plaintes. En clair, le consultant concevra les modules en tenant comme des prédispositions des formés. Concomitamment aux entretiens auprès du staff de PPCB, le consultant mènera une revue de littérature pour s'imprégner des cas pratiques d'autres zones d'aménagement au Burkina Faso (Samandéni, MCA, Sourou, ZACA) et ceux en vigueur dans les pays de la sous-région (office du Niger au Mali). Les résultats de la revue de littérature feront partie intégrante de la formation. Notons que le consultant enverra les thèmes de formation au comité de suivi qui prendra une journée pour les valider et lui permettre de commencer aussitôt le développement des modules à présenter en salle. Les TDR n'ont pas précisé qui assurera la prise en charge des participants à la formation, ni leur effectif. Nous supposons qu'il revient au consultant d'assumer cette responsabilité. Cependant, il inclut cette dépendance dans sa proposition financière. Aussi, le consultant forme le vœu que le nombre de participants par section de formation n'excède pas 15 car au-delà, l'encadrement des participants au cas par cas devient caduque et par conséquent, certains repartiront sans tirer l'essentiel de la formation. Par ailleurs, notons que la formation du personnel de la MOB sera le cadre pour lui expliquer le guide d'élaboration de la base de données de gestion des conflits élaboré à la première phase en vue de faciliter son utilisation future.

4.7.3. PHASE 3: ELABORATION DES ELEMENTS DE LA STRATEGIE DE COMMUNICATION CONCERNANT LA DIMENSION GESTION DE CONFLITS

3 Elaboration des éléments de la stratégie de communication concernant la dimension gestion de conflits	
Liste des activités	
3.1	Elaboration les éléments de la stratégie de communication
3.2	Elaboration du rapport intermédiaire

3.1 Elaboration les éléments de la stratégie de communication
Eléments d'entrée - TDR - Manuel de procédure
Eléments de sortie - Esquisse du rapport intermédiaire
Description Comme le stipulent les TDR, le consultant élaborera les éléments de la stratégie de communication en étroite collaboration avec le spécialiste communication du projet afin de s'assurer que les différents canaux de collecte des plaintes sont effectivement bien développés dans les messages. Ces messages doivent être adaptés en terme de formulation, de langue, media et aussi en terme d'audience et ciblés selon les audiences telles que les réunions publiques, les face-face, les brochures, les affiches, les radios communautaires, l'internet, les périodiques, etc. Dans cette tâche, le consultant aura comme clé de succès le contenu du message et la langue de communication. Les éléments de la stratégie de communication s'articuleront autour des principaux points suivants: - La présentation du PPCB et son mécanisme de gestion des plaintes; - L'importance de la sécurisation foncière au Burkina Faso notamment à Bagré Pôle en faveur du milieu rural vivant essentiellement de l'agriculture; - L'importance de la sécurisation foncière comme gage de paix sociale. Aussi, le succès de l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des conflits et des plaintes repose en grande partie sur l'information juste des différents groupes cibles tirant l'essentiel de leurs ressources à Bagré Pôle. Cet objectif sera atteint si des structures existantes (les mairies, les préfectures, les groupements/unions, le comité régional et provincial d'enquête et de négociation de réinstallation et d'indemnisation des populations affectées, etc.) et des personnes ressources, leaders d'opinion (chefs coutumiers, conseillers municipaux, CVD, etc.) sont impliquées et se sont appropriées le mécanisme. Le consultant placera au centre de son mandat la communication avec ces intermédiaires ci-dessus qui sont des relais auprès de tous les acteurs intervenants dans la zone de Bagré. Ces ressources seront d'un apport inestimable dans la sensibilisation au respect des procédures de gestion des conflits et des plaintes.

3.2 Elaboration du rapport intermédiaire
Eléments d'entrée - TDR - Méthodologie et outils de collecte
Eléments de sortie - Rapport intermédiaire
Description La fin de la troisième phase sera consacrée par l'élaboration d'un rapport intermédiaire. Pour

le consultant, il s'agira de faire la synthèse des activités entrant dans le cadre de la production du manuel de procédure, la formation du staff et l'élaboration des éléments de la stratégie de communication.

4.7.4. PHASE 4: ACCOMPAGNEMENT DE LA MOB DANS LA MISE EN PLACE EFFECTIVE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES VALIDE

4 Accompagnement de la MOB dans la mise en place effective du mécanisme de gestion des plaintes validé	
Liste des activités	
4.1	Appui à la mise en place du mécanisme de gestion des plaintes, des structures suivi de formation des personnes impliquées
4.2	Atelier de restitution et de validation du rapport provisoire
4.3	Elaboration du rapport final

Appui à la mise en place du mécanisme de gestion des plaintes, des structures suivi de 4.1 formation des personnes impliquées	
Eléments d'entrée	
- TDR - Rapport intermédiaire	
Eléments de sortie	
- Structures constituées et formées	
Description	
L'accompagnement de la MOB dans la mise en place effective du mécanisme de gestion des plaintes s'appuiera sur les acteurs identifiés dans la stratégie de communication. Le consultant mènera des entretiens et des concertations approfondies auprès de ces derniers pour constituer les structures de recours et de règlement des conflits et plaintes. A partir de cet instant, il formera les membres des dites structures sur le manuel de procédure qui doit constituer dès sa validation le référentiel en matière de gestion des conflits et des plaintes à Bagré Pôle. Ces personnes formées seront aptes à créer un climat favorable à la cohabitation des différents bénéficiaires des ressources disponibles à Bagré. Leur rôle consistera entre autres de sensibiliser les acteurs à la base sur le bien fondé du respect des procédures pour éviter de créer des violences sociales ciblant le plus souvent la communauté des éleveurs.	

4.2 Atelier de restitution et de validation du rapport provisoire	
Eléments d'entrée	
- Rapport intermédiaire	
Eléments de sortie	
- Observations aux rapports provisoires	
Description	
Le rapport provisoire d'opérationnalisation du mécanisme de gestion des conflits et plaintes au profit de la Maîtrise d'Ouvrage de Bagré sera fourni au comité de suivi de l'étude pour être validé en atelier élargi à l'ensemble des acteurs et parties prenantes du projet. Cet atelier sera pour le consultant le cadre pour recueillir les suggestions et recommandations de tous.	

4.3 Elaboration du rapport final
Eléments d'entrée - Rapport provisoire - Observations aux rapports provisoires
Eléments de sortie - Rapport final
Description Après l'atelier de restitution, le consultant disposera de quelques jours pour corriger le rapport conformément aux observations de l'atelier. Celui-ci se servira donc des dites observations pour améliorer son rapport en vue d'obtenir la version finale. Ainsi, la fin de la mission sera sanctionnée par le dépôt de la version définitive du rapport d'étude. A son tour, le consultant recevra une attestation de bonne fin d'exécution de la mission.

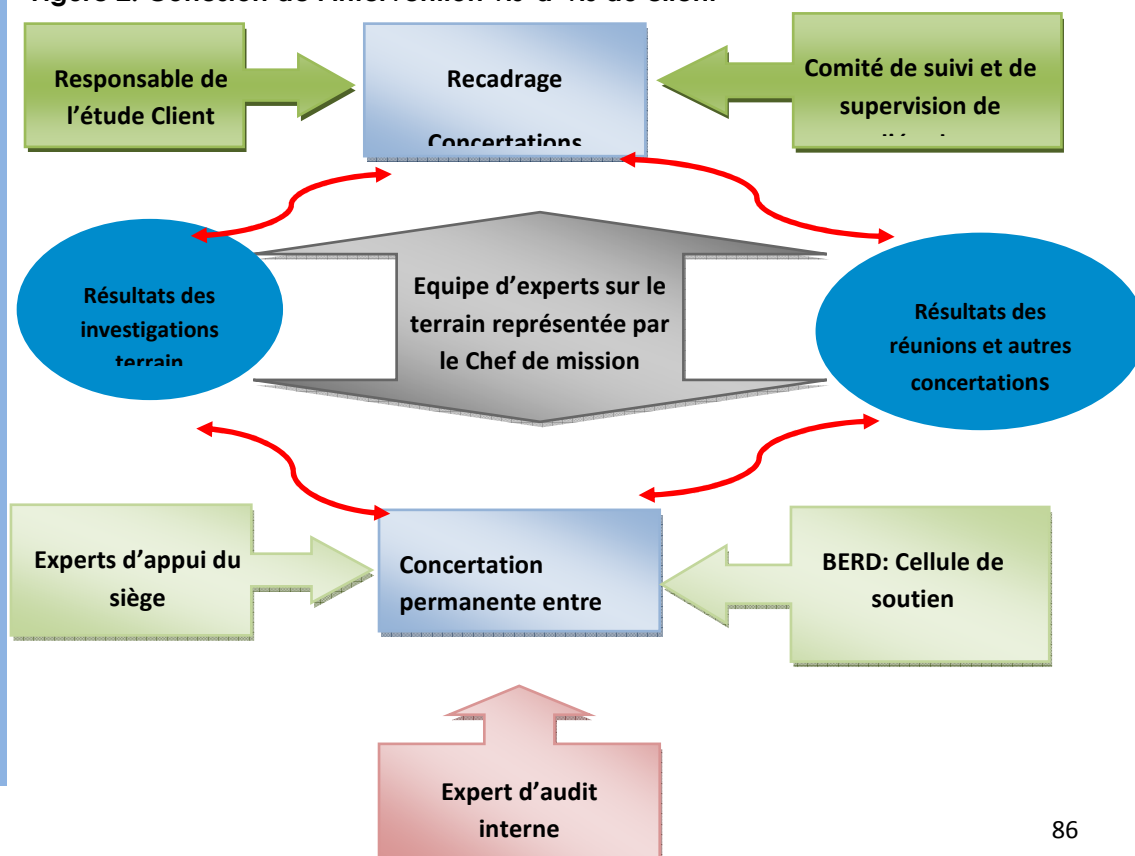
4.7.5. STRATEGIE DE GESTION DE LA MISSION

Mise en place d'un groupe de suivi chargé de la supervision de l'étude

Les termes de référence précisent que le consultant fournira ses différents rapports au comité de suivi qui sera mis en place à cet effet. Il est donc clair qu'il sera mis en place un comité technique de suivi des travaux qui doit être actif tout au long de la mission. Cependant, les TDR ne mentionnent pas quelle pourrait être sa composition. Dans ces conditions, le consultant en appelle à la mise en place d'un comité de suivi assez représentatif. Sa composition sera diversifiée. Il doit comprendre le personnel de la MOB et d'autres acteurs techniques. Pour nous, ce comité ne doit pas être circonscrit à la coordination du projet compte de la sensibilité de la mission. Par conséquent, elle doit s'exécuter dans une approche participative.

Cohésion de l'intervention

Figure 2: Cohésion de l'intervention vis-à-vis du client



Cohésion de l'équipe du consultant	La cohésion, la complémentarité seront assurées par des mécanismes de concertation permanente tant entre les experts de la mission de terrain qu'entre ceux du siège. La gestion de la mission sera assurée à trois niveaux qui sont:
	· Au niveau central avec le Client;
	· Au niveau régional avec les points focaux des différents départements ministériels et les projets et programmes de développement; · Au niveau du siège du consultant, un responsable de l'étude qui aura la charge des communications administratives avec le client et de la coordination des appuis du siège. Au démarrage de la mission, le Chef de Mission de terrain en concertation avec le responsable de la mission au siège organisera un atelier interne d'harmonisation de la compréhension de la mission avec l'ensemble des consultants clefs de la mission. Il s'agira de s'accorder à priori sur la méthodologie d'intervention, les résultats attendus et la stratégie d'intervention et de communication. Il s'agira aussi de prévoir et corriger les difficultés, s'assurer que les activités ne deviennent pas des objectifs fixés et que les résultats soient atteints. Le Chef de Mission sera l'interlocuteur officiel direct de la mission devant le représentant du client auquel il soumettra les rapports et appuiera à l'organisation des ateliers de validation. La rencontre de démarrage et celui du cadrage seront le cadre de validation des suggestions que nous feront sur les rapports à fournir.
Les missions d'appui, de contrôle qualité et d'audit interne	Le BERD fournira une expertise d'appui du siège compétente et équilibrée qui appuiera l'équipe d'experts clef et dont le rôle portera sur le contrôle qualité de la mission mais aussi sur les accompagnements nécessaires portant sur des domaines d'interventions qui ne sont pas toujours maîtrisables par l'équipe clef. Un cadre permanent de la société qui justifie d'une longue expérience dans le suivi évaluation des projets et programmes a d'ores et déjà été identifié, il s'agit de M. MOMO Pinsarè cadre permanent soutenu. Il assistera la mission d'un point de vue technique. Il effectuera la relecture des rendus techniques (rapports, résumés, power points, etc.) et assistera le Chef de Mission dans la mise en œuvre de la mission. M. MOMO justifie de 10 ans d'expérience en suivi-évaluation et a particulièrement travaillé au niveau des différentes phases du cycle de gestion de projets dans le domaine du développement (planification, programmation, et évaluation). Son apport sur la problématique sera fort appréciable et viendra compléter les résultats de terrain. M. TIENDREBEOGO Rigobert, Coordinateur général des activités du BERD assurera la planification des besoins logistiques en fonction des besoins exprimés par les équipes de terrain. M. TIENDREBEOGO Mathias, cadre permanent spécialisé en Gestion de base de données appuiera l'équipe clef dans la modélisation, la conception et la production des outils.
Démarrage de la mission	Elle a pour but de s'assurer de la compréhension des TDR et de permettre la consolidation de notre proposition méthodologique. C'est à cette occasion que le plan de travail sera corrigé et la méthodologie consolidée. Une réunion de consolidation et de validation de la méthodologie avec la coordination technique de suivi et de supervision de toute l'étude élargie à des acteurs clefs sera organisé (réunion de cadrage).
Mise en œuvre des	Une fois le plan de travail validé, l'équipe du consultant réajustera la méthodologie d'intervention et débutera l'organisation et la réalisation des activités (voir

activités	description des tâches). Pour chaque activité, l'équipe de consultants identifiera: • Les actions à mettre en œuvre; • Le processus de collecte des informations et de validation au niveau local; • Les éléments livrables (comptes-rendus, rapports...); • Les ressources qui seront engagées auront été largement discutées durant la mission de recadrage/démarrage de la mission ainsi que les dépenses accessoires à prendre en compte; • Les activités seront alors organisées par le Chef de Mission concerné (selon les tâches). Les aspects logistiques (déplacements, réservations) seront coordonnés par le personnel d'appui du siège et la Coordination Générale des Activités du BERD.
Préparation des rapports	Les rapports seront coordonnés par le Chef de Mission et en liaison avec le chargé de la mission au siège du BERD. La relecture technique des rapports sera assurée par les experts chargés des appuis du siège et la validation finale par le chargé de mission M. MOMO Pinsarè. La cellule de soutien au siège du BERD s'attachera à la mise en forme des documents en concertation avec le secrétariat et la cellule informatique de la société.

4.8. MODALITES DU SOUTIEN AU SIEGE DU CONSULTANT

Préparation de la phase de démarrage	Dès la notification de la mission : La cellule de soutien au siège du BERD sera opérationnelle et procédera à la mobilisation et la préparation de l'équipe clef de la mission. Le chargé de l'étude au siège et le responsable de la mission de terrain prendront les dispositions nécessaires pour le bon déroulement de la mission. En menant ces activités en avance, on se rassure d'être prêt à la date de démarrage qui sera inscrite sur l'ordre de service de commencer la mission. Dès la signature du contrat: BERD fournira au Chef de Mission et aux experts principaux un accès sécurisé aux données du Client et à ceux des partenaires de sorte à commencer l'approfondissement de la connaissance actuelle de la problématique.
Mise en opération	A l'acceptation du Plan de Travail Initial: La réunion de clarification se fera avec le groupe de suivi et de supervision élargi à des personnes ressources que le Client aura jugé pertinent. L'équipe, au delà des missions de terrain, travaillera dans les bureaux du Client à chaque fois que cela sera nécessaire et possible. La validation du rapport diagnostic donne quitus à l'équipe pour le démarrage effectif de la mission de terrain.

4.9. GESTION DE LA QUALITE

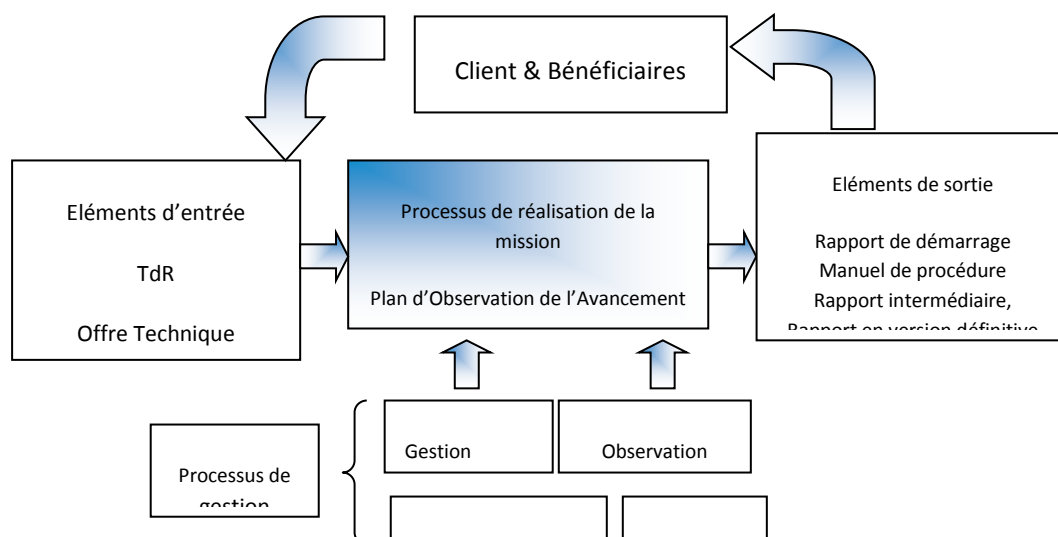
Gestion de la Qualité au Siège du Consultant

Afin de gérer au mieux l'étude, de mener efficacement et de manière coordonnée les activités et d'assurer la livraison des livrables en temps et en heure, le Consultant s'appuiera sur le Système de Gestion de la Qualité existant au niveau du BERD. Ce système répond aux exigences de nos clients concernant la haute qualité des services de conseil et de prestations d'assistance technique et de réalisation d'études. Ils ont d'ores et déjà été mis en œuvre avec succès au cours de missions similaires précédentes.

Charte Qualité

L'organigramme ci-dessous résume les principes fondamentaux de la charte de Gestion de la Qualité appliquée au Processus de Réalisation du Projet (PRP) qui est en vigueur au sein du BERD. L'objectif du PRP est de fournir les éléments de sortie requis. Il doit être sous-tendu par les processus de gestion relatifs à la coordination, l'administration, l'accompagnement des experts, le suivi financier, l'observation continue de la mission et la production des rapports. Chaque processus mentionné fait appel à un jeu de procédures déjà définies et en vigueur au siège du consultant.

Figure 3: charte de qualité de notre intervention



Le Consultant établira un **Plan d'Observation de l'Avancement de la mission (POAM)**, indiquant les points-étapes vérifiables qui permettront au Chef de Mission et au Client d'évaluer l'avancement des tâches de l'étude. S'appuyant sur notre méthodologie, le POAM constituera de plus une base pour l'évaluation de l'efficacité des tâches (les activités de la mission ont-elles été menées conformément à l'offre technique consolidée ?) et de leur efficacité au vu des objectifs de l'étude (les résultats sont-ils conformes ?). Enfin, de par sa conception, il permettra de contribuer de manière continue à l'amélioration de la Qualité générale de la prestation.

4.9.1.

4.9.2.

4.10. SUIVI DE L'ETUDE PAR LE CONSULTANT ET SUPPORT TECHNIQUE

4.10.1. CELLULE DE SOUTIEN

Composition de la Cellule de Soutien au Siège du BERD

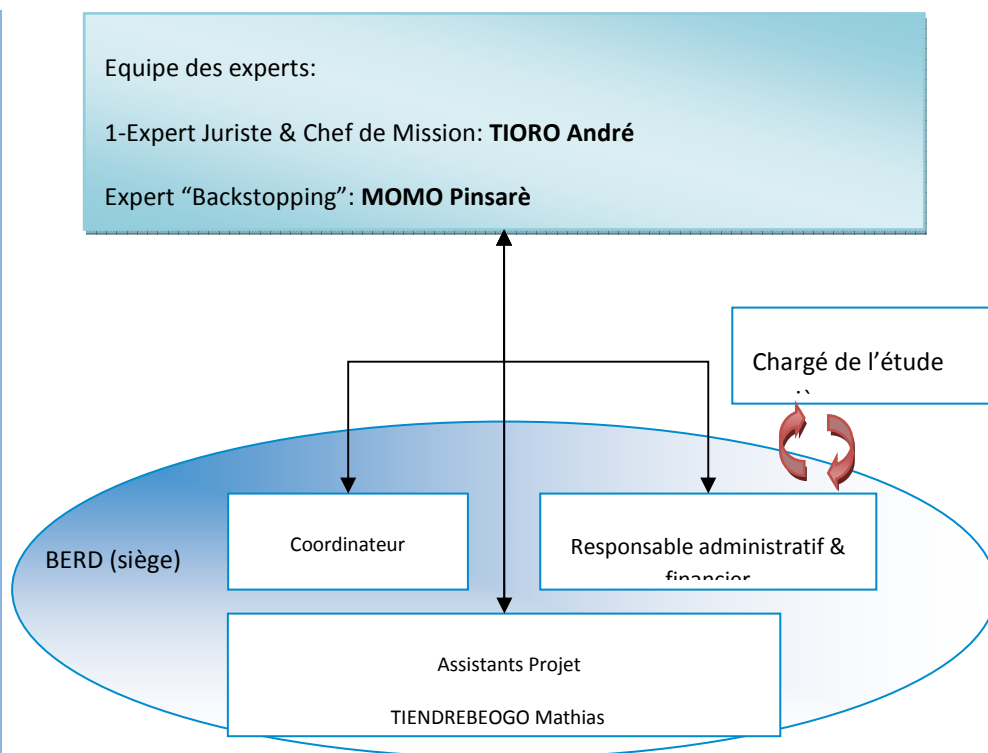


Figure 4: Logique de soutien BERD

Le chargé de l'étude au siège: MOMO Pinsarè

Le suivi et la coordination des activités de l'étude seront assurés par **M. MOMO Pinsarè**. Il est cadre permanent au BERD et est de formation Système d'Information Géographique spécialisé en suivi-évaluation avec une forte expérience dans des missions analogues. Il s'est rapidement spécialisé dans le suivi-évaluation au service du développement. Il a travaillé sur de nombreux projets de développement rural et de nombreuses missions de supervision. Il connaît parfaitement les exigences d'élaboration et de mise en œuvre de mécanisme de gestion.

En tant que Chargé de l'étude au siège, **M. MOMO Pinsarè** fournira des conseils stratégiques au Chef de Mission pour l'organisation et le suivi des activités.

Le Coordinateur de la Cellule de Soutien au Siège: TIENDREBEOGO Rigobert

M. Rigobert TIENDREBEOGO est Cadre permanent du BERD, il assure les responsabilités de Coordonnateur Général des activités du BERD. Géographe de formation, il possède plus de 10 années d'expérience professionnelle sur les questions de développement.

Il a également de nombreuses références dans le domaine de l'établissement de situations de références, la planification participative et a déjà assuré la direction, la coordination de la mise en œuvre de plusieurs missions du BERD. Il a une bonne connaissance de la problématique de gestion foncière dans les périmètres aménagés. Il connaît bien la zone d'intervention du projet. Dans le cadre de la présente mission, il assurera la

**Le Responsable
Administratif:
ILBOUDO Antoine**

coordination globale entre l'équipe d'appui du siège et la mission terrain.

Le responsable administratif et financier du BERD, **ILBOUDO Antoine**, assurera le suivi des paiements et des factures, la collecte des pièces administratives et des justificatifs de paiements.

Il fait partie du personnel du BERD depuis plusieurs années, il possède une grande expérience de la gestion des aspects administratifs et financiers acquise au cours de contrats similaires. La première de ses missions sera d'assurer l'efficacité des de la satisfaction des besoins nécessaires au démarrage et la poursuite des activités prévues par le contrat. Il s'assurera aussi du paiement régulier et adéquat des experts et du personnel impliqué.

4.10.2. PERSONNEL DE SUPPORT ET MOYENS MOBILISES SUR PLACE

**Personnel de
support**

L'Equipe de l'étude sera épaulée au siège de la société:

- Un(e) Assistant(e)/ Secrétaire confirmé(e) (aide à la rédaction de rapport, utilisation des outils de bureautique)
- deux chauffeurs.
- Un spécialiste base de données cadre permanent du BERD, **M. TIENDREBEOGO Mathias**, informaticien-programmeur, il a participé à plusieurs missions analogues et conçu plusieurs programmes dans le cadre du suivi-évaluation.

**Transport de
l'Equipe de l'étude**

L'Equipe de l'étude disposera de deux véhicules tout terrain et la logistique bureautique nécessaire à la réalisation de la mission.

Les chauffeurs auront la responsabilité de l'entretien (y compris carburant). Ils disposeront pour cela d'un budget qui sera supervisé par le Chef de Mission de la présente étude.

Les chauffeurs auront pour mission principale d'acheminer les membres de l'Equipe d'experts et des enquêteurs sur leurs lieux de rendez-vous dans la zone d'intervention de la mission, à leurs lieux de résidence ou sur le terrain.

4.11. PRESENTATION DE L'EQUIPE ET RESPONSABILITES

Selon les spécifications indiquées dans les termes de référence, la mission sera réalisée par une équipe de trois (3) experts clés: un (1) expert juriste, chef de mission de niveau Bac + 5 au moins et un (1) expert sociologue de niveau d'au moins Bac + 4. Cependant, l'analyse des tâches du consultant à l'étape1 laisse entrevoir clairement que leur exécution requiert des compétences techniques très spécifiques en informatique. Car, il s'agira entre autres d'élaborer des outils nécessaires pour collecter, enregistrer et suivre les plaintes (formulaires, base de données, modèle d'accusé de réception, modèle d'information de la résolution de la plainte) et pour évaluer le mécanisme (indicateurs de performance, modèle de rapport trimestriel). D'où l'impérieuse nécessité de joindre aux deux profils ci-dessous, un expert en base de données ayant des expériences dans le domaine de conception des bases de gestion et de suivi des phénomènes en général. Ce qui porte l'effectif des experts clés à trois.

4.11.1. EXPERTS PRINCIPAUX

N°	Nom et Prénoms	Société	Qualification	Poste occupé	Répartition des tâches
1	OUATTARA Fako Bruno	BERD	Juriste	Chef de mission	- La mise au point de la méthodologie, du plan de travail et des outils de collecte de données; - La planification et la coordination des activités de ce contrat en termes techniques - La gestion de la mise en œuvre des activités, du calendrier et du contenu et soumission des livrables selon les termes établis à ce contrat; - La conformité dans l'exécution des activités aux procédures inscrites au contrat; - La supervision de tous les entretiens et l'analyse des données collectées; - La coordination de la production de tous les livrables; - La coordination et supervision de la mission du début à la fin.
2	ZONGO Mahamadou	BERD	Sociologue	Sociologue	- La participation à la mise au point de la méthodologie, du plan de travail et des outils de collecte de données - La participation à la réalisation des entretiens qualitatifs pour élaborer le manuel de procédure; - La participation à la conception et à la conduite de la formation du staff de projet; - L'élaboration du plan de communication; - La participation à la mise en place de structures et formation des membres la gestion du mécanisme élaboré; - La participation à la production des différents rapports; - L'élaboration des recommandations et autres réorientations de bonne gestion du mécanisme mis en place.
	YAMEOGO Eouaya Alphonse	BERD	Ingénieur statisticien informaticien	Informaticien	- La participation à la mise au point de la méthodologie, du plan de travail et des outils de collecte de donnée;; - La conception des outils informatiques de collecte et de suivi des plaintes (base de données); - La rédaction du guide succinct d'utilisation de la base de données; - L'élaboration des recommandations de renforcement des capacités techniques du personnel de la MOB; - La formation du staff du projet à l'utilisation de la base de données; - L'appréciation du bon fonctionnement de la base de données; - L'ajustement si nécessaire de la base de données après la formation du staff.

4.11.2. EXPERTS D'APPUI DU SIEGE

En appui du siège, une équipe sera mise à contribution pour appuyer l'équipe permanente en leur apportant une analyse critique des travaux et traitement de données qui seront fait. L'appui du siège portera aussi sur l'accompagnement logistique de la mission. Les CV de ce personnel d'appui-siège sont incorporés dans l'offre pour permettre d'apprécier leur pertinence et leur aptitude à fournir les services demandés.

GARANE Amidou, Juriste

M. GARANE Amidou est enseignant-chercheur spécialiste en droit international public. Maître assistant à l'UFR/SJP de l'Université de OUAGADOUGOU, M. GARANE outre des activités académiques, a conduit de nombreuses missions dans le domaine du droit public international. Il a, à ce titre, mené la mission portant sur l'élaboration et la vulgarisation de la Charte de l'eau du Bassin du Lac Tchad (Septembre 2009 à Février 2011), l'Etude sur l'élaboration de la charte de l'eau du Bassin de la Volta (Novembre-Décembre 2009, la concertation sur les grands projets d'infrastructures dans le secteur de l'eau de l'espace CEDEAO » Conditions de réalisation des barrages avec la dimension foncière (expropriation, déplacement/réinstallation des populations) de juillet 2009 à Février 2010 ; l'Elaboration du protocole de l'environnement du bassin du Niger ; l'étude portant sur la révision de la loi sur la Réorganisation Agraire et Foncière (Mars –Août 2009) ; la rédaction des projets de textes communautaires en matière de sécurité sanitaire (Janvier-Avril 2006) ; l'Elaboration des Statuts du Cadre Permanent de Coordination et de Suivi de la Gestion Intégrée des Ressources en Eau en Afrique de l'Ouest (CPCS) et des règlements intérieurs de ses organes (Juin-Octobre 2005) ; l'Etude sur le cadre juridique du Recensement Général de l'Agriculture et de l'Elevage et rédaction des projets de textes (Octobre-Décembre 2005). M. GARANE a conduit de nombreux travaux de recherche sur la gestion des ressources naturelles, les enjeux et la prévention des conflits transfrontaliers et a publiés de nombreux articles scientifiques.

Les nombreuses responsabilités occupées et les missions qu'il a conduites, ajoutées à celles acquises dans le cadre de missions similaires constituent pour lui de sérieux atouts pour participer au contrôle qualité des différents rapports.

NIGNAN Bé Bernard, Sociologue

Monsieur NIGNAN Bé Bernard est un sociologue ayant une vingtaine d'années d'expérience professionnelle dans le domaine des études de mobilisation sociale et la démographie. Il a tout aussi des compétences en études d'impact, diagnostiques, socio-économiques, de l'appui à l'exécution des programmes de développement local et à la planification et la réalisation d'aménagements divers (rural et urbain). Sa solide formation de base et son expérience professionnelle font de lui une personne ressource dans le cadre de la présente mission. Il apportera sa contribution au niveau des aspects sociologiques en rapport avec la gestion des conflits et des plaintes. Il contribuera activement dans la relecture des rapports finaux en fonction de ses sensibilités de base.

TIENDREBEOGO Mathias, Spécialiste en base données au siège

M. Mathias TIENDREBEOGO est Ingénieur des Techniques informatiques et cadre permanent au Bureau d'études et de recherche pour le développement (BERD). Il possède plus de 12 ans d'expérience dans la conception, la gestion et la formation dans le domaine du développement des applications informatiques. M Mathias TIENDREBEOGO a la charge de concevoir et mettre en place des bases de données pour le siège, les experts et les projets; élaborer des programmes informatiques de saisie; fournir l'assistance et assurer la formation du personnel sur certains logiciels spécifiques; participer à l'encadrement des sessions de formation; conseiller et apporter l'appui informatique nécessaire pour la mise en œuvre et le suivi de l'exécution des programmes et études du BERD. Dans le cadre de la présente mission, il assurera l'appui-conseil nécessaire pour la conception, la saisie et le traitement informatique des données collectées.

4.12. GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LE PERSONNEL DE BAGRÉPÔLE ET LES AUTORITES LOCALES

Personnes concernées par l'entretien

- personnel du projet Bagrépôle à Bagré et à Ouagadougou;
- maires de la commune de Bagré et de Zonsé;
- préfet du département Bagré;
- le Haut-commissaire de la province de Boulgou.

1) GUIDE

- Nom de la structure
- Identité de l'enquêté
- Quelles sont vos attributions?
- Quelles sont les types plaintes que vous recevez ?
- Comment recevez-vous les plaintes, plaintes écrites, plaintes orales ?
- Quels sont les acteurs impliqués dans les plaintes et conflits ?
- Quelles est la procédure de résolution des plaintes et conflits ?
- Quelles sont vos moyens d'investigation ?
- Quelles sont les outils que vous utilisez pour la résolution des plaintes et conflits?
- Quelles difficultés rencontrez-vous dans la procédure de résolution, les moyens d'investigation et l'utilisation des outils ?
- Existent-ils des plaintes et conflits nés de l'installation de la mine ?
- Quelles propositions faites-vous pour une meilleure gestion et prévention des plaintes et conflits?
- Comment est organisé le suivi et l'archivage des dossiers des plaignants ?

4.13. GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LES COMMUNAUTES

1) Personnes concernées par l'entretien

- Les chefs coutumiers ;
- Les présidents CVD;
- Les groupements/unions de femmes, d'agriculteurs, d'éleveurs, de pêcheurs, etc.;
- Les personnes ressources;

2) Questionnaire

- Commune
- village
- Identité de l'enquêté
- Statut/fonction
- Quels sont les types de plaintes et conflits générés par Bagrépôle ?
- Existe-t-il d'autres problèmes ?
- Comment résolvez-vous ces plaintes et ces problèmes (les plaignants saisissent qui pour poser leurs problèmes, la démarche pour trouver des solutions à ces problèmes, les personnes touchées au sein de la BAGREPÔLE, etc.)?
- Quelles sont les difficultés rencontrez-vous dans leur résolution?
- Quelles propositions faites-vous pour une gestion simple et efficace des plaintes et conflits (surtout en évitant beaucoup de formalisme)?
- Quand avez-vous eu recours à la justice et pourquoi ?

4.14. LISTE DES PERSONNES RENCONTREES ENTRE LE 16 ET LE 20 JUILLET

Personnes et structures rencontrées

Commune de Bagré		
Ouédraogo	Salif	Agent d'état civil/Mairie
Balboné	Issouf	Régisseur Mairie
Traoré	K Zoumana	S G Mairie
Daboné	Kirgawon	1 ^{er} adjoint au maire
Balboné	Dieudonné	Personne ressource
Zabsoré	Oumarou	CVD Dilako/ Représentant Union des producteurs de riz de Bagré
Commune de Zonsé		
Zabré	Amidou	Mairie
Boussim	Panga	Personne ressource

Une visite de courtoisie a été rendue au Haut-commissaire (monsieur Zongo Albert) le 18 juillet 2013.

La mission a coïncidé avec un atelier organisé à Tenkodogo qui a mobilisé les autorités communales et préfectorales.

La rencontre prévue pour le 19 juillet, notamment avec les agents de Bagrépôle et de la Maison de l'Entreprise, sur proposition de Bagrépôle, n'a pas pu avoir lieu pour cause de leur Assemblée générale.

4.15. MINI LEXIQUE:

- **Conflit:** un différend qui oppose deux ou plusieurs personnes (physiques ou morales)
- **Plainte:** acte par lequel une personne (physique ou morale) se sentant lésée par les faits ou agissements d'une autre personne dans les limites territoriales de Bagrépôle porte cela à la connaissance de Bagrépôle à travers les divers canaux de collecte des plaintes reconnus par ladite société (Bagrépôle).
- **Requête:** demande écrite adressée directement au juge sans mise en cause d'une partie adverse dans les cas où la situation à régler est urgente et où la nécessité commande qu'il soit procédé non contradictoirement.

La requête conjointe est l'introduction de l'instance contentieuse, consiste en la remise au secrétariat-greffe d'une juridiction d'un document signé par les deux parties ou leurs conseils dans lequel se trouvent exposées les prétentions respectives, les faits ainsi que les moyens évoqués avec l'énumération des pièces produites par chacun des requérants

- **Saisine:** c'est fait de déposer sa demande (plainte) devant une structure (TGI, CCFV, Bagrépôle) habilitée pour connaître du problème.
- **Instruction:** c'est la phase du traitement d'une plainte qui consiste en la réunion de tous les éléments (informations ou preuves) nécessaires par le spécialiste ou tout agent de Bagrépôle en vue d'une conciliation réussie.
- **Audition:** C'est le fait d'entendre des parties ou les témoins en vue de recueillir leurs propos sur une situation ou une question précise.
- **Confrontation:** c'est un procédé d'instruction consistant en mettre en présence plusieurs personnes en vue de comparer leur dires ou écrits.
- **Constatation:** c'est le fait d'établir l'état d'une chose, d'un lieu en le consignait dans écrit; c'est une mesure d'instruction qui permet de prendre connaissance d'une situation réelle suite à une plainte.
- **Dénonciation:** une déclaration d'un mauvais agissement d'un membre de l'équipe du projet, d'une personne impliquée dans la mise en œuvre du projet ou de la violation de la loi, usurpation de droit, confiscation ou détournement d'un bénéfice.
- **Conciliation:** La conciliation est un arrangement à l'amiable auquel deux ou plusieurs personnes en conflit parviennent avec l'aide d'un conciliateur ou de toute autre structure habilitée à cet effet. Elle est différente d'un jugement et n'a pas pour objet de dire qui a tort ou qui a raison.
- **Infraction de droit commun:** c'est une infraction (une violation ou manquement à une règle de droit) qui n'est pas soumis à un régime juridique spécifique.

- **Chef de demande:** l'objet de la demande ou plainte
- **Homologation:** c'est le fait pour les parties de soumettre au contrôle du président du tribunal de grande instance la conformité du procès-verbal la conciliation.
- **Apposition:** dans le cadre d'un jugement c'est le fait pour le greffier en chef d'inscrire sur ce jugement la formule exécutoire. Dans le cadre de des conflits fonciers c'est le fait pour le même greffier d'inscrire sur le PV de conciliation homologué la formule exécutoire.
- **Formule exécutoire:** c'est la mention qui confère à l'acte ou à la décision la force de loi
- **la réclamation:** une revendication d'un droit, d'un avantage ;
- **la demande d'information:** un désir d'obtenir des éclaircissements, des précisions sur un aspect du projet et ses activités;
- **une suggestion:** une proposition en vue d'améliorer les prestations ou la mise en œuvre du projet ; la correction d'une situation donnée;

Aménagement hydro-agricole : un ensemble structuré et organisé d'ouvrages et d'équipements hydrauliques permettant d'irriguer et de drainer des terres agricoles. Il comprend des ouvrages et équipements de prise ou de pompage, de transport, de distribution, de régulation et éventuellement des réservoirs ainsi que des fossés de drainage et des voies de circulation.

Exploitation de type familial : Exploitation agricole ayant un faible niveau d'intensification, mise en valeur par des moyens peu moderne avec généralement une main d'œuvre familiale non régie par le code du travail.