



GUIDE PRATIQUE DE RECEPTION DES PLAINTES ET DU RÈGLEMENT DES GRIEFS DU FIE

Les politiques, procédures et directives environnementales et sociales du Fonds d'Intervention pour l'Environnement (FIE) fixent des normes minimales pour la conception et la mise en œuvre de projets à financer. Elles ont pour objet de veiller à ce que les choix des projets soient écologiquement rationnels, socialement équitables et économiquement viables et de faire en sorte que les risques environnementaux et sociaux des projets soient identifiés le plus tôt possible en vue de leur prise en compte dans la conception et la mise en œuvre desdits projets.

Un des objectifs du FIE est de favoriser l'accès des groupes vulnérables à la gestion des ressources naturelles dont ils dépendent. Pour ce faire, le FIE doit travailler à protéger ces bénéficiaires tout en cherchant à assurer la participation des parties prenantes locales. Consciente que des personnes physiques et des communautés peuvent, malgré toutes les dispositions qui seront prises, être affectées dans la mise en œuvre des projets qu'il finance, le FIE a mis en place un système pour recevoir des plaintes, les traiter et aider à résoudre les problèmes des personnes affectées par les projets qu'il soutient.

Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une préoccupation ou insatisfaction à l'égard des agents, des services, des interventions ou agissements des administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics ou tout autre organisme public ou privé investi d'une mission de service public.

Qui peut déposer une plainte ?

Tout promoteur ou tout groupe de personnes de la localité où est exécuté le projet financé par le FIE qui considèrent que, par suite d'une négligence des principes d'intervention du FIE (lignes directrices, procédures, etc.), leurs intérêts ont été ou risquent d'être lésés.

Quelles informations doit contenir la plainte ?

La plainte doit :

- décrire le projet faisant l'objet de la requête ;
- expliquer de quelle manière les politiques, les procédures ou les dispositions contractuelles du FIE ont été violées ;
- décrire de quelle manière l'action ou l'omission du FIE a conduit ou pourrait conduire au non-respect des dispositions considérées ;
- décrire en quoi l'action ou l'omission du FIE a causé ou risque de causer un préjudice grave aux parties lésées ;
- décrire les dispositions prises par les parties lésées pour résoudre le problème avec les services du FIE au niveau régional.

Les requérants peuvent joindre tout document utile (correspondance compte rendu, etc.) pour l'examen de leur plainte.

Forme de la plainte

- La requête peut être présentée sous la forme de lettre, de courrier électronique (e-mail), etc.
- La requête doit être écrite, datée et signée.
- Elle doit être rédigée en français.
- Elle peut se faire, le cas échéant, par appel téléphonique.

Où déposer la plainte ?

- La lettre envoyée est adressée au Directeur Général du FIE et peut être déposée dans le bureau d'une des directions régionales ou directement au siège du FIE à Ouagadougou. Elle peut aussi être envoyée par courrier postal à l'adresse : 11 BP 623 Ouagadougou CMS 11 (BF).
- La requête adressée par e-mail doit être envoyée à l'adresse électronique : plaintes@fie-burkina.org ou sur la plateforme du site web du FIE.
- La plainte par appel téléphonique se fera au numéro 25 43 27 02 (demander à parler au responsable chargé de la gestion des plaintes).

Limitations

Les plaintes adressées au FIE ne concernent pas les cas suivants :

- Les affaires portées devant toutes instances administratives habilitées du Burkina ;
- Les affaires portées devant d'autres instances de recours judiciaire ou organes similaires ;

- Les plaintes motivées par l'intention d'obtenir un avantage compétitif ;
- Les affaires déjà examinées sauf en cas de nouvelles preuves concrètes ;
- Les actes relevant de la responsabilité de tiers.

Enregistrement et traitement d'une plainte

Les plaintes sont reçues, enregistrées et traitées par le service chargé de la question sur imputation du Directeur Général dans les meilleurs délais. Le traitement de toute plainte implique des entretiens avec le ou les requérants, des séances de conciliation au besoin et l'établissement d'un procès-verbal de règlement.

Informations et assistance

Le présent document est destiné à servir de guide pratique à l'usage des requérants, sur les procédures de transmission et de traitement des plaintes. Les requérants peuvent avoir plus d'informations ou toute assistance en envoyant un e-mail à l'adresse contact@fie-burkina.org