



REPUBLIQUE DU BURUNDI

MINISTRE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA

RECHERCHE SCIENTIFIQUE

PROJET D'APPUI AU CENTRE D'EXCELLENCE SOUS-REGIONAL EN SCIENCES DE LA  
NUTRITION –EANSI

Référence de l'accord de financement : 5900155016060

No. D'Identification du Projet : P-BI-IC0-001



## MECANISME DE GESTION DE PLAINTES



## Table des matières

Partie I. Cadre général du Mécanisme de Gestion de Plaintes.....	3
I. Contexte de l'élaboration de ce Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	3
II. Brève présentation du projet.....	4
III. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	4
IV. Objectifs spécifiques.....	5
V. Principes du Mécanisme Gestion des Plaintes .....	5
VI. Systèmes de gestion des plaintes au Burundi.....	6
VI.1. Système coutumier .....	6
VI.2. Systèmes administratifs de gestion des litiges .....	6
Partie II. Mécanisme de Gestion de Plaintes au sein du Projet EANSI.....	7
I. Analyse des parties prenantes.....	7
II. Types de plaintes et différents canaux de dépôt/réception.....	9
II.1. Type de plaintes.....	9
II.1.1. Plaintes des étudiants.....	9
II.1.2. Plaintes du personnel administratif et des enseignants.....	10
II.1.3. Plaintes potentielles des autres parties prenantes.....	12
II.2. Canaux de dépôt des plaintes .....	12
III. Organe de gestion du MGP.....	13
IV. Communication du Mécanisme de Gestion des Plaintes .....	13
V. Mode opératoire .....	14
V.1. Réception et enregistrement des plaintes.....	14
V.2. Evaluation de la recevabilité .....	14
V.3. Traitement de plaintes .....	14
V.3.1 Cas de conciliation sans confrontation des parties.....	14
V.3.2 Conciliation avec confrontation des parties.....	15
V.3.3 Clôture de la plainte en cas de non résolution .....	16
V. 3. 4. Quelques particularités au mode opératoire : cas spécifiques des VBG .....	16
V.4. Traitement des dénonciations.....	16
Les annexes : Fiches de gestion des plaintes .....	17
Annexe 1 : Modèle de fiche d'enregistrement et de traitement des plaintes.....	17
Annexe 2 : Procès-verbal de la réunion de conciliation .....	20

## Partie I. Cadre général du Mécanisme de Gestion de Plaintes

### I. Contexte de l'élaboration de ce Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le Gouvernement de la République du Burundi a reçu un don de la Banque Africaine de Développement (BAD) pour financer le Projet d'Appui au Centre d'Excellence régionale en Sciences de la Nutrition (East African Nutritional Sciences Institute) EANSI en sigle. Sa mission est de développer les ressources humaines capables de lutter contre la malnutrition dans les pays de la Communauté de l'Afrique de l'Est en général et au Burundi en particulier. Ainsi, ce Centre d'Excellence a une vision régionale dans ses opérations et s'aligne sur le Plan National de Développement (Burundi PND 2018-2027) et aux Objectifs de Développement Durables.

Conformément à l'Accord de financement du Projet EANSI (section 4.03), le Projet EANSI doit s'exécuter en respect du PGES assorti de l'Etude d'Impact Environnemental et Social du projet préalablement effectué avant la mise en œuvre effective du Projet. Des mesures d'atténuation des impacts environnementaux et sociaux négatifs et de renforcement des impacts positifs ont été préconisées.

Le projet a été classé dans la catégorie 2, ce qui signifie qu'il implique des impacts négatifs modérés. Par ailleurs, les activités de réhabilitation qui pouvaient impliquer plus d'impacts environnemental et social sont déjà achevées et l'EANSI est pleinement dans sa phase d'exploitation.

Durant cette phase, les impacts préconisés sont liés à la santé et à l'hygiène en raison de risques de pollution et de la prolifération des vecteurs de maladies ainsi qu'à la santé et à la sécurité sur le lieu de travail en raison de la mauvaise gestion des produits biomédicaux et des déchets chimiques aux laboratoires. Ces impacts ont été jugés moyens et maîtrisables à court terme. Il a été prévu d'adopter des mesures d'hygiène appropriées couplant la sensibilisation, l'analyse physico-chimique et bactériologique de l'eau ainsi que l'adoption des mesures d'hygiène appropriées et de sécurité dont le port obligatoire des équipements de protection et la consultation régulière des fiches des données de sécurité accompagnant chaque produit de laboratoire.

Toutefois, les aspects sociaux pouvant prendre naissance de la phase d'exécution du Projet n'ont pas été profondément analysés. C'est notamment la gestion des conflits, des litiges et des plaintes pouvant découler de la gestion et de l'utilisation des ressources du Projet ainsi que d'autres impacts environnementaux et sociaux liés à l'exploitation des infrastructures et de les activités du projet.

Ce document de Mécanisme de Gestion des Plaintes vient en réponse à ces risques et offre un cadre de leur résolution, offrant un cadre plus serein de la mise en œuvre apaisée et efficace du Projet. Ce MGP décrit successivement (i) le contexte du projet et les composantes du Projet, (ii) les objectifs et (iii) les principes d'un MGP, (iv) le système administratif et traditionnels/coutumiers de gestion des litiges existants dans la zone du projet, (v) les types de

plaintes et différents canaux de dépôt/réception à l'EANSI, (vi) les organes de gestion du MGP ainsi que le mode opératoire.

## II. Brève présentation du projet

La Communauté des Etats de l'Afrique de l'Est a décidé de mettre en place en 2014 des Centres d'Excellence en Sciences Biomédicales. Elle a recommandé que le Burundi se focalise sur la nutrition. Ainsi, le gouvernement à travers un décret du 28 février 2018 a créé le Centre d'Excellence sous régional en Sciences de la Nutrition dénommé « East African Nutritional Sciences Institute », « EANSI en sigle ». Ce centre national a une vocation régionale dans son évolution et est en ligne avec l'objectif du Plan de Développement National du Burundi 2018-2027 qui a mis au centre des priorités le développement du capital humain.

L'objectif principal du projet est de renforcer la sécurité nutritionnelle et la croissance économique dans la région de la Communauté Est Africaine à travers l'amélioration de l'accès à une formation de haut niveau et la recherche de qualité en sciences de la nutrition. Les objectifs spécifiques sont : (i) développer une offre de formation de haut niveau répondant aux besoins de la région (formation continue, Master, Doctorat), (ii) assurer une prise en charge clinique des cas de malnutrition, (iii) mettre en place les infrastructures physiques de qualité et (iv) développer la recherche de haut niveau en sciences de la nutrition.

Le projet repose sur trois composantes à savoir : (i) l'appui institutionnel et pédagogique, (ii) l'appui au développement des infrastructures et (iii) la gestion de projet. Le projet a été conçu de manière cohérente en tirant les leçons des centres d'excellence en sciences biomédicales existants ainsi que celle des projets du secteur social en cours au Burundi.

La composante II du projet comporte des activités pouvant avoir une incidence environnementale et sociale directe. Elle concernait la réhabilitation des bâtiments des trois (3) sites de la Faculté d'Agronomie et de Bio-ingénierie (FABI), du Centre Hospitalo-Universitaire de Kamenge (CHUK) et du Centre National de Recherche sur le VIH/SIDA (CNR). Les faux plafonds et les toitures des bâtiments de la FABI, du CHUK contenant du fibrociment ayant des substances toxiques comme de l'amiante devraient être démontés, stockés, évacués et enfouis de manière sécurisée. La tuyauterie des trois (3) sites était galvanisée et contenant du plomb devrait être remplacée.

Le présent document du MGP est préparé en vue de gérer les éventuelles plaintes liées au projet dans sa phase d'exploitation des infrastructures.

## III. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le MGP est un système conçu et mis en œuvre pour apporter des réponses aux questions, clarifier des situations et/ou des préoccupations des différentes parties prenantes ayant intérêt

direct ou indirect au Projet. Il offre un cadre pour résoudre les problèmes résultant de la mise en œuvre du projet et permet de traiter efficacement ~~les réclamations~~ et les plaintes.

Le présent MGP a pour objectif d'établir et de maintenir la confiance des différentes parties prenantes au Projet EANSI et ses activités incluant, sans être exhaustifs, les étudiants et les enseignants ainsi que le personnel technique du Centre d'Excellence EANSI et de l'Université du Burundi. Les autres composantes de cette catégorie sont analysées et hiérarchisées dans la section VI.

#### IV. Objectifs spécifiques

Les objectifs spécifiques du MGP de la phase d'exploitation du Projet EANSI sont :

- Etablir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les différentes parties prenantes directes et indirectes du projet,
- Prévenir et traiter les problèmes ou conflits avant qu'ils ne deviennent importants et rectifier les malentendus qui peuvent ternir l'image et la réputation du Projet et de ses activités
- Eviter les procédures longues et onéreuses pour déposer une plainte pouvant déboucher à des procès en justice
- Améliorer les pratiques de gouvernance de l'UGP (Unité de Gestion du Projet).

#### V. Principes du Mécanisme Gestion des Plaintes

Le traitement efficace des plaintes s'appuie sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer l'équité du processus et de ses résultats. Les critères d'efficacité stipulent que le mécanisme de règlement des plaintes au niveau opérationnel soit légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et constituer une source d'enseignement.

Les huit critères d'efficacité sont :

- **Légitimité** : Etablir la confiance avec les groupes de parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes.
- **Accessibilité** : Etre connu de tous les groupes de parties prenantes concernés par les projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder.
- **Prévisibilité** : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape.
- **Équitabilité** : S'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et aux conditions de respect et de clarté.

- **Transparence** : Tenir les parties impliquées informées de l'avancement de la plainte et fournir suffisamment d'informations sur le déroulement du processus.
- **Compatibilité avec les droits** : Garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes à la réglementation en vigueur.
- **Source d'apprentissage permanent** : Mettre à profit les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs.
- **Fondé sur la consultation et le dialogue** : Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme, maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes.

## VI. Systèmes de gestion des plaintes au Burundi

Il existe des systèmes coutumiers et administratifs de gestion des litiges. Un litige peut être résolu de manière amiable (par la négociation ou la médiation) ou par la voie judiciaire, en faisant intervenir les cours et tribunaux.

### VI.1. Système coutumier

Au Burundi, le système coutumier de gestion des litiges repose sur deux piliers principaux : les Bashingantahe et les Bahuza (médiateurs). Ces institutions jouent un rôle central dans la résolution pacifique des conflits au sein des communautés, en s'appuyant sur les valeurs de sagesse, de justice, et de réconciliation. Les Bashingantahe sont investis par leur institution en fonction de leur réputation, leur intégrité morale, leur impartialité, leur sagesse et leur sens de la justice.

Quant aux Bahuza, ils sont élus dans la communauté par leurs voisins suivant la procédure indiquée par le décret n° 100 /188 du 29 juillet 2021 portant mode d'élection des membres du conseil des notables de la colline.

En résumé, ces systèmes coutumiers, fondés sur le dialogue et la sagesse, offrent des mécanismes rapides, accessibles et culturellement acceptés et adaptés pour la résolution des litiges. Ils coexistent aujourd'hui avec le système judiciaire moderne, offrant une alternative précieuse et quasiment gratuit dans de nombreuses régions rurales du Burundi.

### VI.2. Systèmes administratifs de gestion des litiges

Un litige administratif est tout conflit ou différend impliquant l'administration de l'institution et une ou plusieurs parties prenantes (relatif à l'application de normes, de règlements ou de décisions administratives).

Il existe plusieurs types de litiges administratifs. Les litiges administratifs peuvent concerner, (mais ne se limitent pas) aux (i) décisions disciplinaires, (ii) contestations en cas d'évaluation, (iii) conflits de travail : différends entre les employés et l'administration, notamment pour les conditions de travail, les contrats, les rémunérations, etc.

Pour la résolution des litiges administratifs, il existe un cadre juridique et institutionnel. Il existe des lois et des règlements applicables dans la gestion des litiges dont (dans leur ordre

d'apparition et d'application) : (i) le règlement académique (en cas d'institution à vocation académique) ou Règlement (d'ordre intérieur s'il existe), (ii) manuel des procédures, (iii) statut du personnel de l'Institution, Décret régissant l'institution, (iii) le code du travail et (iv) les lois réglementant l'institution (établissement publique à caractère administratif, commercial ou industriel, ou administration personnalisée de l'Etat).

Au niveau institutionnel de régulation et de contrôle, il existe les structures telles (i) le Comité de dialogue social qui constitue un démembrement du comité national du dialogue social institué par décret, (ii) le Comité (Conseil) de direction, (iii) Conseil d'entreprise, (iv) le Conseil d'Administration et (v) l'autorité de tutelle. Les instances judiciaires constituent la voie ultime dans la gestion administrative des litiges.

La procédure de résolution des litiges peuvent se dérouler en deux temps :

Résolution à l'amiable : Avant d'entamer toute procédure formelle, il est recommandé que les parties en conflit tentent de résoudre le litige par le dialogue direct. Cette étape peut inclure (i) les échanges directs entre les parties concernées et (ii) la médiation où un médiateur, peut être désigné pour aider à la négociation d'une solution amiable.

Recours administratif se déroulant en trois temps : (i) le recours gracieux devant l'autorité qui a pris la décision, (ii) le recours hiérarchique devant l'autorité supérieure à celle qui a pris la décision et enfin (iii) saisine des juridictions en cas de non satisfaction ou en cas de silence des instances saisies.

## Partie II. Mécanisme de Gestion de Plaintes au sein du Projet EANSI

### I. Analyse des parties prenantes

#### A. Institutions bailleurs et bénéficiaires de l'EANSI

1. Selon les Accords de financement entre le Burundi et la BAD, l'Université du Burundi est l'Agence d'exécution du Projet EANSI.
2. La BAD : La BAD a offert un don au gouvernement du Burundi pour la création d'un Projet d'Appui au centre d'excellence régional en science de la nutrition (PA-EANSI), dont il est « bailleur » depuis sa création.
3. Le Ministère de tutelle : Comme toute autre institution d'enseignement supérieur, l'EANSI est l'une des institutions qui relève du Ministère de l'Education Nationale et de la Recherche Scientifique.
4. Centre Hospitalo-Universitaire de Kamenge : Le siège de l'EANSI est logé au CHUK ainsi que les Laboratoires de Biochimie et de Recherche en Biochimie Nutritionnelle. L'EANSI a déjà signé une convention avec le CHUK sur la gestion des laboratoires qu'il a récemment réhabilités et prévoit se convenir

avec ce dernier sur une autre convention relative à la gestion des recettes générées par ces laboratoires.

#### B. Institutions partenaires

1. BBN (Bureau Burundais de Normalisation) : L'EANSI a signé une convention avec le BBN dans le domaine de la recherche et l'encadrement des étudiants, sans oublier le partenariat dans la formation des industriels.
2. ABREMA (Autorité Burundaise de Régulation des Médicaments à usage humain et des Aliments) : l'EANSI compte travailler en partenariat avec l'ABREMA dans la formation des industriels du Burundi.
3. CNTA (Centre National de Technologie Alimentaire) : l'EANSI compte travailler en partenariat avec le CNTA dans la formation des industriels du Burundi
4. IRRI (International Rice Research Institute) : Les locaux de l'IRRI se trouvent dans les enceintes de l'UB. En se situant à proximité directe de l'EANSI, l'IRRI est un partenaire mais aussi un riverain de l'EANSI.
5. ETS (Ecole Technique Secondaire) KAMENGE : C'est un établissement secondaire se trouvant dans une zone riveraine directe du siège de l'EANSI.
6. La REGIDESO (Régie de Production d'eau et d'électricité) : La REGIDESO est principal fournisseur d'eau et d'électricité à l'EANSI. Cette société a signé avec l'EANSI une convention permettant à cette dernière d'exploiter pour son parking un site abritant ses installations d'eau et d'électricité.

#### C. Les personnes et groupes de personnes

1. Les étudiants de l'EANSI : Les étudiants de l'EANSI, premiers bénéficiaires des services offerts par le projet, constituent la partie prenante clé du projet.
2. Les étudiants de l'Université du Burundi : les auditories de l'EANSI se trouvent dans les enceintes de l'Université du Burundi et les étudiants de cette dernière les utilisent. De ce fait, les étudiants de l'Université du Burundi et ceux de l'EANSI sont liés par les ressources qu'ils partagent.
3. Le personnel du projet PA-EANSI : le personnel de l'EANSI sera impliqué à différents niveaux dans le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes.
4. Le personnel de l'Université du Burundi : l'EANSI utilise une partie du personnel de l'Université du Burundi et comme signalé plus haut, l'Université du Burundi et l'EANSI coexiste sur plusieurs d'autres aspects dont l'espace géographique, les bâtiments (cfr personnel de la FABI), etc.

#### D. Autres parties prenantes

1. Les patients du CHUK : Une partie des laboratoires de l'EANSI se trouve au sein du CHUK, ce qui fait que ses patients peuvent bénéficier des services de ces laboratoires.
2. Population des quartiers riverains : la population des quartiers NYAKABIGA, ROHERO, GIHOSHA et MUTANGA SUD sont des riverains de l'EANSI ;
3. Le personnel des lieux de stages des étudiants de l'EANSI.

## II. Types de plaintes et différents canaux de dépôt/réception

### II.1. Type de plaintes

Le screening des plaintes possibles à l'EANSI peut découler de plusieurs situations impliquant des étudiants, des enseignants, des personnels administratifs et des autres parties prenantes. Voici l'identification des différents types de plaintes (sans être exhaustif) :

#### II.1.1. Plaintes des étudiants

##### A. Plaintes liées à l'inscription et à la gestion des étudiants

- Problèmes d'inscription : Retards, erreurs dans les inscriptions, difficulté d'accès aux plateformes d'inscription en ligne ;
- Réclamations sur la sélection des candidats : contestation des résultats du concours de sélection ;
- Problèmes liés aux bourses : Retard dans l'octroi des bourses, réclamation sur le montant et la non-attribution jugée injustifiée de la bourse ;
- Réclamations sur les examens : contestation du calendrier de passation des examens et des résultats ; exclusion jugée injustifiée ou refus d'admission ;
- Problèmes de redoublement ou d'orientation : Contestation sur les décisions concernant le redoublement, le passage d'une année à une autre ou l'orientation dans un autre programme.

##### B. Plaintes liées aux conditions d'enseignement et d'apprentissage

- Problèmes de pédagogie : Insatisfaction quant au contenu des cours, compétence des enseignants et les approches méthodologiques des enseignements ;
- Problèmes de matériel didactique : Manque de livres, de ressources numériques, équipements, matériel et consommables de laboratoire ;
- Problèmes liés aux stages et excursion : Dénonciation des conditions inconfortables dans le déroulement des stages et excursions ;
- Discrimination et inégalités : Accusations de traitement inéquitable entre étudiants, pratiques discriminatoires basées sur le genre, l'origine, ou d'autres critères ;
- Pratiques illicites prohibées : Dénonciation des pratiques de harcèlement sexuel, monnayage des résultats académiques ;
- Problème d'encadrement/direction des travaux de recherche de fin d'études et de stages des étudiants.

##### C. Plaintes liées aux services administratifs

- Problèmes d'accueil et de traitement des étudiants : Manque de réactivité, accueil froid, manque de courtoisie dans l'accueil des étudiants, indisponibilité des personnels,
- Retards dans le traitement des documents : Délai excessif pour obtenir des attestations, relevés de notes, ou autres documents officiels ;
- Mauvaise gestion des locaux et infrastructures : Mauvaises conditions des bâtiments, salles de classe, toilettes, ou autres infrastructures

#### D. Plaintes liées aux questions financières

- Problèmes de frais de scolarité : Contestations sur les montants des frais, absence de communication claire sur les frais exigés ;
- Problème d'allocation des fonds aux activités : Manque de communication suffisante sur les allocations des ressources financières.

#### E. Plaintes liées à la sécurité et à la vie étudiante

- Problèmes de sécurité sur le campus : Vols, agressions ou insécurité dans les locaux universitaires.
- Plaintes liées à la vie sociale : Accusations concernant l'absence des services de protection sociale.

### II.1.2. Plaintes du personnel administratif et des enseignants

#### A. Plaintes liées à la rémunération et aux autres avantages

- Salaires insuffisants ou non versés : Contestation de la rémunération perçue, retards dans le paiement des salaires, ou inégalité salariale par rapport aux tâches ou au poste occupé ;
- Manque de transparence dans la gestion des primes et bonus : Absence de critères clairs pour l'attribution des primes, des augmentations salariales ou des bonus ;
- Retenue injustifiée des avantages : Retenues de salaire ou de bénéfices (comme les indemnités, les congés payés) sans justification valable ;
- Inégalités dans les avantages sociaux : Disparités dans l'octroi des avantages tels que les assurances santé, les congés, la formation, entre les employés de même niveau ou catégorie.

#### B. Plaintes liées aux conditions de travail

- Environnement de travail inapproprié : Mauvaises conditions de travail, absence de sécurité, de propreté, de matériel adapté (chaises, bureaux, éclairage, équipements de protection pour les employés, etc.) ;
- Exploitation abusive du temps de travail : Horaires de travail excessifs, surcharge de travail, non-respect des heures de travail contractuelles, ou travail le week-end ou pendant les jours fériés sans compensation ;
- Absence d'aménagements pour les personnes en situation de handicap : Manque de dispositifs d'accessibilité pour les employés handicapés ou à mobilité réduite ;

- Stress et harcèlement lié aux conditions de travail : Pression excessive, gestion inappropriée de la charge de travail, ou harcèlement moral ou physique en raison des conditions de travail.

#### C. Plaintes liées à la gestion du personnel

- Discrimination et inégalités : Traitement inégal des employés en fonction du genre, de l'âge, de la race, de l'origine ethnique, de la religion, de l'orientation sexuelle, etc. ;
- Non-respect des procédures de recrutement et de promotion : Processus de recrutement et de promotion jugés opaques, arbitraires, ou non conformes aux critères annoncés, favorisant les discriminations ;
- Absence de mobilité professionnelle : Manque de possibilités d'évolution de carrière, de formation continue, ou de réaffectation selon les compétences et les ambitions des employés ;
- Abus de pouvoir ou de hiérarchie : Comportement autoritaire, gestion tyrannique, ou abus de la hiérarchie par les supérieurs (harcèlement psychologique, intimidation, ou autoritarisme).

#### D. Plaintes liées au harcèlement et à la violence

- Harcèlement moral : Comportements répétés visant à déstabiliser un salarié, par exemple en lui attribuant des tâches impossibles, en l'isolant, ou en l'humiliant ;
- Harcèlement sexuel : Comportements inappropriés ou abusifs de nature sexuelle, y compris les avances non sollicitées, les commentaires offensants, ou le viol ;
- Violence physique ou psychologique : Comportement violent à l'égard des employés, y compris les agressions physiques, les menaces, ou les violences verbales.

#### E. Plaintes liées à la gestion des congés et absences

- Refus de congés ou de permissions : Demandes de congé non satisfaites sans raison valable, absence de réponse aux demandes de congés pour raisons de santé, de maternité ou autres ;
- Gestion des congés payés : Contestations concernant la non-remise ou le nonversement des congés payés, ou des congés compensatoires après des heures supplémentaires ;
- Abus du contrôle des absences : Sanctions abusives ou injustifiées pour absences légitimes, par exemple en cas de maladie ou de situation d'urgence.

#### F. Plaintes liées à la sécurité au travail

- Manque de sécurité : Conditions de travail dangereuses, absence de mesures de sécurité appropriées (par exemple, en cas de travail en laboratoire, dans des environnements industriels, ou dans des secteurs à risque) ;
- Accidents de travail mal pris en charge : Refus de prendre en charge des accidents de travail, ou des conditions de prise en charge médicales insuffisantes ;
- Manque de formations à la sécurité : Absence de formation régulière sur la sécurité au travail, ou la gestion des risques liés à l'environnement de travail.

### G. Plaintes liées à la communication et à la transparence

- Manque de communication interne : Absence d'informations claires sur les décisions de gestion, les objectifs institutionnels, les changements de politique interne ou d'organisation ;
- Opacité dans les décisions disciplinaires : Manque de transparence dans le processus disciplinaire, absence de communication sur les sanctions appliquées ;
- Non-respect des droits d'expression des employés : Interdiction de s'exprimer librement, de formuler des critiques ou de faire des suggestions concernant la gestion ou les conditions de travail.

### H. Plaintes liées à la fin de la relation de travail

- Licenciements abusifs : Licenciements jugés injustifiés, sans cause réelle et sérieuse, ou non conforme aux procédures prévues par la législation du travail ou le règlement interne ;
- Non-respect des droits à la retraite et à l'indemnisation : Contestations sur la pension, les indemnités de fin de contrat, ou d'autres droits liés à la fin de la relation de travail ;
- Non-remise de documents de fin de contrat : Manque de remise des documents nécessaires pour les démarches administratives (certificat de travail, solde de tout compte, etc.).

### II.1.3. Plaintes potentielles des autres parties prenantes

- Litiges avec les fournisseurs liés au contrat de travaux, de fourniture ou de service ainsi que leur règlement
- Litiges liés aux relations de bon voisinage : la gestion des déchets et pollution de l'environnement
- Litiges liés à la qualité des services offerts par le projet : services de labo aux patients du CHUK et autres demandeurs

## II.2. Canaux de dépôt des plaintes

Les canaux de dépôts de plaintes préconisés pour le présent MGP sont les suivants :

- Bureau d'accueil de l'EANSI : c'est le secrétariat de l'EANSI qui reçoit des plaintes écrites;
- Boîtes à suggestions : des boîtes à suggestions sont préconisées au bureau de l'EANSI et dans les enceintes des auditoriums et des suggestions pouvant se traduire en plaintes peuvent être déposées ;
- Audiences publiques ou réunions : Il est également envisageable que des plaintes soient introduites au cours des séances de réunions ;
- Courriel électronique (numérique) : e-mail du Comité de MGP : [eansi.mgp@ub.edu.bj](mailto:eansi.mgp@ub.edu.bj); ▪ Réseaux sociaux ou media.

Toute personne lésée ou non satisfaite par les résolutions du MGP garde toujours la latitude de saisir les canaux externes à savoir :

- Autorités publiques ou juridictions compétentes ;
- Inspection du travail ;
- Tribunal du Travail ;
- Cour administrative ;

### III. Organe de gestion du MGP

L'organe du MGP proposé pour le projet EANSI prend en compte la phase d'exploitation du projet. La structure de gestion du MGP prévoit un seul organe. Celui-ci associe l'Université du Burundi qui est l'agence d'exécution du projet et le CHUK qui héberge une partie des infrastructures et des services de l'EANSI.

Ci-dessous la composition de l'organe dénommé « Comité du MGP » :

- Président du comité du MGP : représentant l'EANSI
- Vice-président du comité du MGP : représentant le Comité du Dialogue social UB
- Secrétaire du comité du MGP : Spécialiste E&S UGP
- Membres : 4 (Représentants des étudiants, Représentant des enseignants, représentant de la cellule juridique de la direction de l'UB, Représentant du CHUK)

### IV. Communication du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le présent mécanisme nécessite d'être communiqué et connu de toutes les parties prenantes du Projet. Aux termes de son appropriation par l'UGP/EANSI et sa validation par la BAD, il est suggéré sa vulgarisation de la manière suivante :

- Voies vulgarisation : pour porter à la connaissance de l'existence de ce MGP, il est prévu des affiches sur les portes des auditoriums des étudiants de l'EANSI, les tableaux d'affichage du CHUK et au bloc administratif de l'EANSI. Aussi, un document sous-forme de dépliant à partager sur les réseaux sociaux de l'EANSI et dans les groupes whatsapp des étudiants (qui constituent les moyens de communication le plus usité) ;
- Séances d'explication du mécanisme : Une séance d'information du document du MGP et de son mode opératoire sont préconisées en faveur (i) des étudiants de l'EANSI et de l'Université du Burundi, (ii) des enseignants respectifs ainsi que (iii) de leur personnel technique ; (iv) les personnels de CHUK et éventuellement des patients et des riverains seront également informés de ce mécanisme. Pour ce faire, des invitations seront lancées aux différentes prenantes du Projet.
- Suivi et communication en rapport avec le MGP : pour toute question d'éclaircissement, les concernés pourront s'adresser à l'adresse électronique [ean.si.mgp@ub.edu.bi](mailto:ean.si.mgp@ub.edu.bi) ou au téléphone +257 22 21 14 98.

## V. Mode opératoire

Le mode opératoire de MGP du Projet EANSI s'inspire du système des BAHUZA du Burundi et du Comité de Dialogue Social de l'Université du Burundi, reposant sur un mécanisme communautaire de résolution des conflits, principalement basé sur la médiation et la réconciliation. Pour le MGP EANSI, ce mode opératoire est conçu comme suit :

### V.1. Réception et enregistrement des plaintes

Lorsqu'une plainte est déposée, elle est d'abord enregistrée au secrétariat de l'EANSI et le plaignant reçoit un accusé de réception. La plainte devra porter son objet, l'identité du plaignant et le défendeur devra en recevoir une copie.

Le dossier est transmis au Secrétaire du bureau du MGP dans un délai de 3 jours au plus. Il est possible que le plaignant, dès l'introduction de la plainte, récuse un membre du comité du MGP et en formule la raison.

### V.2. Evaluation de la recevabilité

L'analyse de la recevabilité de la plainte est examinée par une commission composée par le Secrétaire et deux autres membres nommés par le Président. La commission dispose d'un délai de 5 jours ouvrables, à compter de la réception de la plainte pour sortir le rapport de recevabilité de la plainte.

Pour être recevable, les plaintes devraient au minimum fournir les informations suivantes :

- Une description claire et précise de la situation problématique :
  - Que s'est-il passé ? décrire les faits avec autant de détails que possible ;
  - Quand cela s'est-il produit ? (Date, heure, fréquence...) ;
  - Où cela s'est-il produit ? (Lieu exact ou zone géographique concernée) ;
  - Qui est impliqué ? (Si connu ou pertinent) ;
- Le nom du plaignant, ses coordonnées et sa localisation
- A l'exception des plaintes reçues par boîte de suggestion, le plaignant devra avoir saisi formellement l'autorité habilitée avant son recours au MGP. Toutefois, le Comité de MGP pourra analyser et juger de la pertinence de toute autre plainte rentrant dans son champ de compétences.

En cas d'irrecevabilité, le plaignant en est informé par la même voie que celle utilisée lors du dépôt de sa plainte par le Président du MGP, dans un délai ne dépassant pas 3 jours après l'analyse de la plainte.

### V.3. Traitement de plaintes

#### V.3.1 Cas de conciliation sans confrontation des parties

En cas de recevabilité, le Président convoque son comité pour analyse de la plainte dans les 5 jours suivant la réception de sa recevabilité. Le Comité ne peut se réunir effectivement que si

au moins 5 des 9 membres sont présents et un rapporteur est désigné sur le champ par le Président de la séance.

Les membres du comité du MGP analysent le fond et la forme de la plainte, formulent des orientations et suggestions de résolution.

Avant toute résolution, chacune des parties en conflit est écouté séparément et les concessions (compromis) possibles doivent être obtenues dans un délai maximal de 15 jours calendaires à dater de la réception de la plainte. Toutefois, certaines plaintes nécessiteront une promptitude dans leur traitement. Dans le cas de concession, toutes les parties sont informées du contenu du compromis. Un rapport de compromis est rédigé par un rapporteur désigné par les pairs au sein de la commission, signé par les deux parties ainsi que les membres ayant siégé et est archivé par le secrétaire du MGP.

### V.3.2 Conciliation avec confrontation des parties

En cas d'absence de compromis sans confrontation, la confrontation pourra être envisagée. Dans ce cas, le Président du MGP nomme une commission composée de trois de ses membres pour assurer la conciliation.

Les deux parties sont conviées à une séance de conciliation dont la date, l'heure et le lieu leur sont communiqués au moins cinq (05) jours calendrier d'avance et maximum sept (07) jours sauf en cas d'indisponibilité justifiée de l'une des parties.

Lors des séances de conciliation, la commission écoute et dresse un inventaire des griefs et des demandes de chaque partie. Des questions d'éclaircissement et de compréhension sont posées aux intéressés. La commission procède à la recherche du compromis, en demandant la position de chaque partie vis-à-vis de la plainte. La commission délibère et communique les propositions de résolution.

En cas de succès de conciliation, les deux parties signent le rapport y relatif et ce dernier est archivé par le secrétaire.

En cas d'échec de la conciliation, un rapport de la séance est dressé et signé par les membres du MGP ayant siégé dans l'affaire et chacune des parties en conflit en reçoit une copie. Le plaignant pourra saisir les instances supérieures externes.

La période de la conciliation ne doit pas dépasser un délai maximal de 10 jours calendaires à dater de la première séance de conciliation.

Il est possible que la partie défenderesse refuse la confrontation. Dans ce cas, le Président dresse un rapport des faits et le plaignant peut saisir les instances supérieures ou judiciaires externes.

### V.3.3 Clôture de la plainte en cas de non résolution

En cas d'échec de la conciliation, le plaignant peut saisir les autorités supérieures qui sont successivement le Recteur de l'Université du Burundi, le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique et l'institution de l'Ombudsman du Burundi. Il peut également saisir les instances judiciaires.

### V. 3. 4. Quelques particularités au mode opératoire : cas spécifiques des VBG

Aucune médiation n'est possible en cas de plaintes en rapport avec les VBG. Le Plaignant est référé aux instances judiciaires. Le coupable d'un arrangement à l'amiable dans le cas des VBG est puni d'une servitude pénale de cinq à dix ans et d'une amende de cinquante mille à cent mille francs burundais (article 31 de la loi sur les VBG).

Dans le cas de plaintes relatives aux VBG, le Secrétaire informe le plaignant de la procédure, et s'assure que la plainte est bien reçue par les autorités habilitées.

Plus spécifiquement, en cas de viol présumé, le Secrétaire du MGP dès la réception de la plainte, s'assure que le plaignant soit pris en charge médicalement et qu'un certificat soit établi par un médecin, et joint à la plainte transmise aux autorités habilitées.

La loi prévoit qu'en l'absence de dénonciation de la plainte par la victime ou toute autre personne, dès que le procureur a connaissance d'une infraction basée sur le genre, le principe de la saisine d'office est de stricte application.

En cas de plainte relative aux VBG, la procédure suivie est celle prévue par la loi n°13 du 22 septembre 2016 portant prévention, protection des victimes et répression des violences basées sur le genre ainsi que le code de procédure pénale du Burundi (loi n°1/09 du 11 mai 2018 portant modification du code de procédure pénale).

## V.4. Traitement des dénonciations

Les dénonciations sont des plaintes déposées dans les boîtes à suggestion ou diffusées par les médias ou les réseaux sociaux. Lorsque le Comité du MG P prend connaissance de ces dernières, en juge pertinentes et constate qu'elles rentrent dans le champ de ses compétences, il se saisit d'office pour procéder à la vérification des faits rapportés. Il en informe l'autorité compétente pour action.

## Les annexes : Fiches de gestion des plaintes

Annexe 1 : Modèle de fiche d'enregistrement et de traitement des plaintes

Date de la plainte : ..... Numéro de la plainte .....

Prénom et nom du plaignant : ..... Sexe : F / H

Localité : ..... Fonction/Responsabilité :  
..... Téléphone .....

CNI / Passport: ..... Date de Naissance  
.....

Date de l'incident (le cas échéant) : .....

Parties concernées :  
.....

Description de la plainte :  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Solution préconisée par le plaignant :  
.....  
.....  
.....

Signature du plaignant :  
.....

---

Traitement de la Plainte

Analyse de la recevabilité

Avis de la commission d'analyse :  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Signature des membres de la commission d'analyse

- 
- 
- 

Conciliation

Voie de conciliation : Sans confrontation ..... / Avec confrontation .....

Contenu du compromis :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Signature du plaignant : .....

Signature du défendeur : .....

Echec de conciliation

Position du plaignant :

.....

.....

.....

.....

.....

Date et signature du plaignant : .....

Position du défendeur :

.....

.....

.....

.....

.....

Date et signature du défendeur: .....

Fait à ....., le ...../...../.....

Signature des membres ayant siégé :

- 
- 
- 
- 
- 

Annexe 2 : Procès-verbal de la réunion de conciliation

L'an .....et le.....

Suite à une plainte déposée par :.....

Contre .....

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence de (membres du comité du MGP) : .....

.....

A l'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ont signé :

Le plaignant :

Le défendeur :

Signature des membres ayant siégés :

-

-

-

-

-

-