



**RÉPUBLIQUE DU CONGO**

 ---------------

**MINISTERE DE LA SANTE DE LA POPULATION**

**----------------**

**PROJET RIPOSTE D’URGENCE AU COVID-19 (PRUC-19)**

**----------------**

**FINANCEMENT ASSOCIATION INTERNATIONALE DE DEVELOPPEMENT**

**(IDA 66340-CG)**

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

**ET DE LUTTE CONTRE LA VIOLENCE SEXUELLE ET BASEE SUR LE GENRE DU PROJET RISPOSTE D’URGENCE AUCOVID19 (PRUC-19), DES FINANCEMENTS ADDITIONNELS (FA)1 ET 2**

**Août 2022**

**SOMMAIRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **CONTENU** | **PAGE** |
| **SIGLES ET ABREVIATIONS …………………………………………………………………………………………**  | **3** |
| **LISTE DES TALEAUX ET FIGURES………………………………………………………………………………..** | **3** |
| 1. | **Contexte et justification …………………………………………………………………………** | 4 |
| 2. | **Objectifs du projet …………………………………………………………………………………** | 5 |
| 3. | **Description du projet ……………………………………………………………………………** | 5 |
| 4 | **Objectifs du mécanisme d’examen des plainte………………………………………** | 10 |
| **5** | **Définition des termes……………………………………………………………………………………** | 11 |
| 5.1. | Mécanisme d’examen des plaintes…………………………………………………………………… | 11 |
| 5.2. | Doléances………………………………………………………………………………………………………….. | 11 |
| 5.3. | Réclamations…………………………………………………………………………………………………….. | 11 |
| 5.4. | Plaintes……………………………………………………………………………………………………………… | 11 |
| 5.5. | Traitement………………………………………………………………………………………………………… | 12 |
| 5.6. | Violences sexuelles et basées sur le genre………………………………………………………… | 12 |
| **6** | **Principes fondamentaux du MEP……………………………………………………………………** | 15 |
| **7.** | **Organes d’examen des plaintes………………………………………………………………………** | 17 |
| **8.** | **Types de plaintes……………………………………………………………………………………………** | 22 |
| **9.** | **Voies d’accès de dépôt des plaintes……………………………………………………………….** | 23 |
| **10.** | **Processus de traitement des plaintes…………………………………………………………….** | 25 |
| 10.1. | Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes………………………………………… | 27 |
| 10.2. | Etape 2 : Traitement et évaluation des plaintes……………………………………………….. | 25 |
| 10.3. | Etape 3 : Accuser réception……………………………………………………………………………… | 31 |
| 19.4. | Etape 4 : Enquête……………………………………………………………………………………………… | 32 |
| 10.5. | Etape 5 : Réponse……………………………………………………………………………………………… | 33 |
| 10.6 | Etape 6 : Recours………………………………………………………………………………………………. | 33 |
| 10.7. | Etape 7 : Suivi évaluation, clôture et archivage………………………………………………… | 34 |
| **11.** | **Mesures de renforcement des capacités……………………………………………………….** | 35 |
| **12.** | **Communication ……………………………………………………………………………………………** | 35 |
| **13.** | **Rôles et responsabilités des acteurs ………………………………………………………………** | 36 |
| **14.** | **Monitoring des délais…………………………………………………………………………………….** | 36 |
| **15.** | **Suivi, évaluation et reportage………………………………………………………………………..** | 37 |
| **16.** | **Critères relatifs aux enquêteurs………………………………………………………………………** | 38 |
| 16.1. | Compétence…………………………………………………………………………………………………….. | 38 |
| 16.2. | Transparence…………………………………………………………………………………………………….. | 38 |
| 16.3. | Confidentialité…………………………………………………………………………………………………… | 39 |
| 16.4. | Impartialité……………………………………………………………………………………………………….. | 39 |
| 16.5. | Réponse et prise des mesures…………………………………………………………………………… | 39 |
| 16.6. | Réaction du (de la) plaignant (e)……………………………………………………………………… | 40 |
| **17.** | **Procédures d’appel en justice…………………………………………………………………………** | 41 |
| **CONCLUSION……………………………………………………………………………………………………………** | 42 |
| **ANNEXES……………………………………………………………………………………………………………………** | 43 |
|  | A1. Principes et bonnes pratiques du MEP………………………………………………………. | 43 |
|  | A2. Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes…………………………………………… | 45 |
|  | A3. Modèle de fiche d’enregistrement des plaintes…………………………………………. | 46 |
|  | A4. Fiche de notification des plaintes liées aux VBG/EAS/HS ……………………………. | 48 |
|  | A5. Fiche de satisfaction de plainte …………………………………………………………………. | 49 |
|  | A6. Rapport des plaintes reçues ……………………………………………………………………… | 50 |
|  | A7. Procès-verbal de conciliation……………………………………………………………………… | 52 |
|  | A8. Fiche de suivi de la plainte………………………………………………………………………… | 53 |
|  | A9. Fiche de clôture de la plainte …………………………………………………………………….  | 54 |

**Sigles et abréviations**

CEP Comité d’examen des plainte

CES Nouveau cadre environnemental et social

CGES Cadre de Gestion Environnementale et Sociale

EAS Exploitation et abus sexuel

FA Fonds additionnel

HS Harcèlement sexuel

IDA Association Internationale de Développement

NES Norme environnementale et sociale

ONG Organisation non gouvernementale

PEES Plan d’Engagement Environnemental et social

PEPP Plan d’Engagement des Parties Prenantes

PRUC Projet de riposte d’urgence du Covid

RSE Responsable sauvegarde environnementale

RSS Responsable sauvegarde sociale

RVBG Responsable violences basées sur le genre

UCP Unité de coordination des projets

VBG Violences basées sur le genre

**Liste des tableaux**

1.Composition des comités d’examen des plaintes……………………………………………………….. 21

2. Récapitulatif des étapes et réponses pour la mise en œuvre du MEP……………………….. 36

3. Délais recommandés par étape de traitement des plaintes………………………………………. 36

**Liste des figures**

1. Organigramme et procédure de traitement des plaintes ………………………………… 25
2. Traitement des plaintes liées aux VBG/EAS/HS………………………………………………… 29

# 1. Contexte et justification

L’Association Internationale de Développement en sigle « IDA » a accordé un prêt de dix millions quatre-cent mille Euros (10 400 000 équivalents à 11 310 000 USD) au Gouvernement de la République du Congo afin de l’accompagner dans ses efforts de relever les défis de santé publique. Ce prêt, qui couvre la période de 2020 à 2022 avec la date de clôture fixée au 30 avril 2022, soit 18 mois est destiné à supporter les charges du projet de riposte d’urgence au COVID-19.

Par ailleurs, la République du Congo est parmi 190 pays qui ont conclus le 18 décembre 2020, des accords pour un accès à près de deux milliards de doses de plusieurs candidats vaccins. Grâce à ces accords, les participants pourront, au cours du premier semestre de 2021, obtenir des doses de vaccin pour protéger les groupes vulnérables au sein de leur population, en fonction des autorisations réglementaires et de l’état de préparation des pays à la distribution. Au moins 1,3 milliard de doses financées par des donateurs seront fournies avec l’objectif d’atteindre une couverture de 20 % de la population d’ici à fin 2021.

C’est dans ce cadre, la République du Congo a bénéficié d’un financement additionnel (FA) de 12 millions de dollars pour un approvisionnement en vaccins afin de couvrir 20% de la population.

Ce FA permettra de couvrir les coûts de l'expansion des activités du Projet de Riposte d'Urgence au COVID-19 (P173851) de la République du Congo, préparé dans le cadre du Programme Stratégique de Préparation et de Riposte au COVID-19 (PSPR), en utilisant l'Approche Programmatique Multiphase (APM), approuvée par le Conseil d'Administration le 2 avril 2020 et le FA pour les vaccins dans le cadre du Programme Stratégique de Préparation et de Riposte (PSPR) approuvé le 13 octobre 2020.

Les objectifs principaux du FA1 sont de : (i) permettre que l’accès aux vaccins contre la COVID-19 soit abordable et équitable, (ii) assurer le déploiement efficace des vaccins au Congo à travers le renforcement du système de santé, et (iii) renforcer davantage les activités de préparation et de riposte dans le cadre du projet initial (P173851) d’à peu près 11,31 millions USD, qui avait été préparé dans le cadre du PSPR, qui a été approuvé le 20 avril 2020 et est entré en vigueur le 26 mai 2020.

Le FA1 a autres objectifs : (i) d’apporter un appui au Gouvernement dans l’acquisition et le déploiement de vaccins COVID-19 conformes aux normes réglementaires de la BM, et (ii) renforcer les systèmes de santé compétents indispensables pour un déploiement réussi et préparatoire en cas de future pandémie.

Le programme d'action proposé soutiendra la mise en œuvre du Plan National de Déploiement et de Vaccination (PNDV) du Congo, élaboré avec le soutien de la BM et d'autres partenaires au développement (DPs). Le PNDV s’est fixé comme objectif de vacciner 60 % de la population totale. Compte-tenu des limites de financements disponibles et de certaines contraintes sur le plan de l’approvisionnement, l'objectif principal du PNDV est de réduire la mortalité, endiguer la sévérité des cas et des hospitalisations, tout en assurant la continuité de la prestation des soins et services de santé de base. Le PNDV cherche également à accroître la productivité afin de relancer la croissance économique, interrompue après une forte contraction du taux de croissance du PIB (-8,6 %), due à la sous-performance à la fois du secteur pétrolier, des entreprises du secteur privé non pétrolier, et aux effets négatifs de la COVID-19 sur l’économie.

En outre, la Banque mondiale à travers le Fonds fiduciaire pour la préparation et la réponse aux urgences sanitaires (FFPRUS) octroi un don d'un montant équivalent à 3 millions de dollars US et un don d'un montant de 1 million de dollars US provenant du Programme d'Aide à la Gestion du Secteur de l'Energie (PAGSE) pour un deuxième financement additionnel (FA2) et une restructuration du projet d'intervention d'urgence COVID-19 de la République du Congo (RC) (P173851).

Le FA2 proposé soutiendrait les coûts d'expansion des activités du Programme Stratégique de Préparation et de Réponse COVID-19 (PSPR) en utilisant l'approche programmatique multi phase (MPA), approuvée par le Conseil d'administration le 2 avril 2020.Les principaux objectifs du FA2 sont de permettre l'élargissement et le renforcement des activités de préparation et de réponse de COVID-19 dans le cadre du projet parent.

**2. Objectifs**

L’objectif de développement du PRUC-19 est de prévenir, détecter et riposter à la menace posée par le COVID-19 et renforcer le système national de préparation en matière de santé publique améliorer la gestion des ressources publiques et la redevabilité en République du Congo.

**3. Description du projet**

Les activités mises en œuvre par le projet PRUC-19 découlent des trois (03) composantes suivantes :

**Composante 1 : Riposte d’urgence au COVID-19 et renforcement du système**

 **de santé**

Cette composante apporte un appui immédiat pour empêcher l’arrivée de nouveaux cas de COVID-19, limiter la transmission locale grâce à des stratégies de confinement, et renforcer le système de santé. Elle comprend trois (3) sous-composantes :

**Sous-composante 1.1 : Détection précoce des cas, la capacité de diagnostic, la recherche de contacts, l'enregistrement et la notification de cas, confirmation en laboratoire, recherche des contacts, enregistrement, rapport**

Cette sous-composante contribuera à (i) renforcer les systèmes de surveillance de la maladie et la capacité épidémiologique de détection précoce et de confirmation des cas à l’aide de méthodes de test. Les tests restent un outil indispensable, à utiliser parallèlement aux vaccins, puisque : (a) l'immunité conférée par le vaccin devra être surveillée par des tests au sein de la population ; (b) l'efficacité réelle des vaccins COVID-19 est en grande partie incertaine et va varier selon les conditions et les populations ; et (c) la couverture vaccinale sera incomplète et concentrée sur les populations prioritaires (Campbell, Evans, Mohpal et Veillard 2020).; (ii) combiner la détection de nouveaux cas avec la recherche active des contacts ; (iii) soutenir les enquêtes épidémiologiques ; (iv) renforcer l’évaluation des risques ; et (v) fournir dans les meilleurs délais des données et des informations pour guider la prise de décision et les activités de riposte et d’atténuation.

Des appuis supplémentaires seront fournis pour : (i) renforcer les systèmes d’information pour la gestion sanitaire afin de faciliter l’enregistrement et le partage virtuel des informations dans les meilleurs délais ainsi que l’analyse et l’utilisation des données pour la prise de décisions ; (ii) renforcer les systèmes de surveillance des maladies et les capacités épidémiologiques aux niveaux national et régional par le biais de la Direction des Epidémies et Lutte Contre les Maladies (DELM) ;(ii) élaborer le plans d’engagement communautaire au niveau des districts (infranationaux) et de réseaux de surveillance épidémiologique établis au niveau communautaire ; (iii) produire en temps opportun un bulletin de surveillance épidémiologique ; (iv) améliorer l’infrastructure des laboratoires et renforcer la capacité des laboratoires ; (v) veiller à ce que les laboratoires nationaux, infranationaux et au niveau des installations soient mis en réseau et d’intégrer les laboratoires du secteur privé dans le réseau ainsi que les laboratoires de santé vétérinaire.

**Sous-composante 1.2 : Renforcement du système de santé**

Cette sous-composante vise à soutenir le système de soins de santé dans la planification de la préparation dans le but de pouvoir fournir des soins médicaux optimaux, de maintenir les services communautaires essentiels et de minimiser les risques pour les patients et le personnel de santé**.** Elle comprendra la formation du personnel des formations sanitaires et des agents de première ligne sur les mesures d’atténuation des risques et la mise à leur disposition d’équipements de protection et de matériels d’hygiène appropriés.

Les domaines d’activité sont les suivants :

* **Réhabilitation des formations sanitaires et planification de la préparation**. Un soutien est fourni pour réaliser de petites réhabilitations et équiper (i) certains établissements de soins de santé primaires et hôpitaux, en particulier les unités de soins intensifs au sein des hôpitaux pour la prestation de services médicaux essentiels; (ii) les laboratoires de santé publique; et (iii) le centre national de transfusion sanguine; et (iv) la mise en place de centres d’isolement.
* **Prévention et lutte contre les infections**. Il s’agira entre autres d’assurer la disponibilité de produits sanguins sûrs, d’assurer l’accès à l’eau potable et à l’assainissement de base dans les formations sanitaires, de renforcer les systèmes de gestion et d’élimination des déchets médicaux, d’assurer l’approvisionnement en fournitures médicales essentielles, y compris la distribution et l’utilisation d’équipements de protection et de matériel d’hygiène, et de promouvoir l’hygiène personnelle. Il s’agira également d’assurer la disponibilité des vaccins avec les fonds additionnels.
* **Renforcement des ressources humaines.** La formation clinique des équipes de santé, la formation du personnel des formations sanitaires et des agents de première ligne aux mesures d’atténuation des risques.
* **Passation de marché et chaîne d’approvisionnement**.

Le Congo saisira cette opportunité pour continuer à renforcer son système de santé pour le rendre plus résilient dans le futur, tout en se concentrant sur la riposte immédiate – par le truchement de l’introduction du vaccin COVID-19. Il s’agira donc de renforcer : (i) les capacités des centres retenus pour la vaccination ; (ii) les capacités du personnel de santé et du personnel auxiliaire de première ligne ;(iii) ; les systèmes de régulation ; (iv) le système d’information sur la santé.

La FA2 permettra d’étendre les activités initiales par (i) l’élaboration d’une stratégie nationale et infranationale d’approvisionnement d’urgence et la mise en place de systèmes pour l’achat rapide des consommables et de l’équipement nécessaires en cas d’urgence sanitaire ; (ii) la fourniture de solutions d’énergie propre (en particulier de panneaux solaires) et d’équipements de la chaîne de froid pour soutenir les activités de réponse à la COVID-19 par le biais du Programme d’aide à la gestion du secteur de l’énergie (ESMAP) , (iii) la formation du personnel des établissements de santé et des travailleurs de première ligne sur l’utilisation appropriée des énergies de remplacement.

**Sous-composante 1.3 : Amélioration du système de vaccination et vaccination contre la COVID-19.**

Cette sous-composante aidera le Gouvernement à mettre en Cet appui comprend le développement d’observatoires et le renforcement des capacités d’analyse et d’évaluation intégrées dans les systèmes nationaux de santé humaine primaire. Il comprendra la préparation d’un plan national d’urgence pour soutenir l’amélioration de la planification et de la riposte aux Maladies Infectieuses Emergentes (MIE) dans le contexte de la santé humaine et animale. L’appui jettera les bases de l’opération REDISSE IV dans la mesure où elle établit le lien entre le système « Une seule santé ».

L’appui jettera les bases de l’opération REDISSE IV dans la mesure où elle établit le lien entre le système « Une seule santé » au niveau central et le système de santé humaine soutenu par l’opération COVID-19 au niveau départemental.

Cette sous-composante aidera le Gouvernement à mettre en œuvre le PNDV. Les principales activités à soutenir sont liées à l’achat, l’importation, le stockage et la distribution des doses de vaccin, au déploiement efficace du vaccin et à la mise en place des politiques et orientations normatives.

**Sous-composante 1.4 : Appui à la prévention et la préparation aux niveaux**

Dans le cadre de ce FA2, un soutien accru sera fourni au COUSP pour renforcer les capacités d’analyse et d’évaluation intégrées aux systèmes nationaux de santé humaine primaire. Il comprendra la préparation d’un plan national d’urgence pour soutenir l’amélioration de la prévention et de la planification des interventions en cas de maladies infectieuses émergentes (EIP) dans le contexte de la santé humaine et animale. Il soutiendra des exercices de simulation dans des départements (régions) sélectionnés.

**Composante 2 : Campagne de communication, mobilisation communautaire et changement de comportement**

**Campagnes de communication.** Il est prévu d’apporter un appui : (i) à l’élaboration et la distribution de supports de communication de base sur (i) le COVID-19, et (ii) les mesures de prévention générales pour le grand public ; et (iii) à des colloques sur la surveillance, le traitement et la prophylaxie.

**Mobilisation communautaire et multipartite.** Cet élément permettra de résoudre des problèmes tels que l’inclusion et la sécurité des agents de santé et rétablir la confiance de la communauté et des citoyens qui peut s’éroder lors de crises. Il comprendra des réseaux de surveillance épidémiologique, des réseaux communautaires de surveillance des maladies animales et d’alerte précoce, des systèmes d’alerte précoce au niveau communautaire pour les rapports d’urgence et un système de feedback sur les maladies à déclaration obligatoire.

Le projet soutiendrait la formation des agents de santé animale, le traitement des animaux infectés et les procédures de notification. Il s’agira de développer, tester et envoyer rapidement des messages et du matériel à utiliser en cas de pandémie ou de flambée de maladie infectieuse émergente, et de renforcer davantage les infrastructures pour la diffusion d’informations du niveau national vers les niveaux état et local et entre les secteurs public et privé.

**Composante 3 : Gestion de la mise en œuvre, suivi et évaluation**

Coordination, gestion financière et passation de marché. Les structures de coordination existantes travaillant en appui aux opérations financées par la Banque seront utilisées pour la coordination des activités du projet, ainsi que pour les tâches fiduciaires de passation des marchés et de gestion financière. Les structures concernées seront renforcées par le recrutement de personnel/consultants supplémentaires chargés de l’administration générale, de la passation de marché et de la gestion financière dans le cadre de projets spécifiques au pays. À cette fin, le projet prendrait en charge les coûts associés à la coordination du projet. Le Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet en référence à un plan de suivi-évaluation convenu et en utilisant des outils classiques et des outils innovants pour le suivi à distance si nécessaire.

L’exécution du projet de Riposte d’Urgence au COVID-19 est assurée par l’Unité de Coordination - REDISSE IV qui a pour tutelles :

* Administrative : le ministère du plan, de la statistique, de l’intégration régionale, des transports, de l’aviation civile et de la marine marchande (MPSIRTACMM), président du comité de pilotage des projets ;
* Technique : le ministère de la santé et de la population (MSP).

Le Bénéficiaire s’est engagé à mettre en place des mesures et actions concrètes pour que les deux projets soient mis en œuvre conformément aux normes environnementales et sociales (NES). C’est pourquoi ces dernières doivent être prises tout au long de la mise en œuvre du Projet ou de les réajuster pendant la phase d’exécution si nécessaire.

Ainsi, au regard de la nature, des caractéristiques et de l’envergure des travaux envisagés, le risque environnemental et social lié à la mise en œuvre des activités du PRUC est jugé modéré et parmi les dix Normes Environnementales et Sociales (NES) de la BM dont huit (8) ont été jugées applicables au projet.

Il s’agit de :

* NES no.1 : Évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux,
* NES no.2 : Emploi et conditions de travail,
* NES no.3 : Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de

 la pollution,

* NES no.4 : Santé et sécurité des populations,
* NES no 5 : Acquisition de terres, restrictions à l’utilisation de terres et

 réinstallation involontaire

* NES no.6 : Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources

 naturelles biologiques,

* NES no.7 : Peuples autochtones / Communautés locales traditionnelles

 d’Afrique subsaharienne historiquement défavorisées,

* NES no.8 : Patrimoine culturel,
* NES no.10 : Mobilisation des parties prenantes et information

**Les bénéficiaires du PRUC-19**

Les bénéficiaires du projet sont la population dans son ensemble compte tenu de la nature de la maladie, les personnes infectées, les populations à risque, en particulier les personnes âgées et les personnes atteintes de maladies chroniques, le personnel médical et d’urgence, les centres médicaux et de dépistage et les agences de santé publique engagées dans la riposte en République du Congo.

Conformément à l’Accord de financement et au Plan d’Engagement Environnemental et social (PEES), les activités du Projet de Riposte d’Urgence au COVID-19 sont mises en œuvre conformément au nouveau Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale (2018).

Cinq Normes Environnementales et Sociales (NES) sont jugées applicables pour la mise en œuvre des activités PRUC-19 à savoir :

* NES 1 (Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux) ;
* NES 2 (Emploi et conditions de travail) ;
* NES 3 (Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la pollution) ;
* NES 4 (Santé et sécurité des populations) ; et
* NES 10 (Mobilisation des parties prenantes et divulgation d’informations).

À cet effet, trois instruments de sauvegarde ont été élaborés à savoir :

* Plan d’Engagement Environnemental et Social (PEES) ;
* Plan d’Engagement des Parties Prenantes (PEPP) ;
* Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) ;

Les activités prévues dans le cadre du projet PRUC-19 peuvent susciter les conflits dans leur mise en œuvre. Dans cette optique, il est nécessaire de mettre en place un mécanisme d’examen des plaintes pour recevoir les préoccupations et plaintes des parties touchées par le projet en lien avec le projet.

Ainsi, ce document présente les principes fondamentaux et les procédures clés pour permettre aux différentes parties prenantes d’assurer une bonne gestion des plaintes et/ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du projet.

**4. Objectifs du mécanisme d’examen des plaintes**

L’objectif général du mécanisme d’examen des plaintes du PRUC-19 est de s’assurer que les préoccupations, plaintes ou doléances venant des communautés locales ou toute autre partie prenants, soient prises en compte, analysées et traitées.

De façon spécifique, ce mécanisme vise à :

* Maintenir la cohésion sociale entre les animateurs du projet et les communautés locales ;
* Mettre à disposition des parties prenantes, des informations sur leurs droits à soumettre leurs préoccupations ou plaintes ainsi que sur le projet ;
* Permettre de rectifier ou de corriger les erreurs éventuelles ;
* Capitaliser les expériences et optimiser les interventions du projet ;
* Renforcer l’implication des parties prenantes ;
* Développer, pendant la mise en œuvre, la culture de la redevabilité auprès des parties prenantes bénéficiaires du projet ;
* Établir une bonne relation entre les bénéficiaires et les autres parties prenantes du projet ;
* Garantir la pérennisation des résultats du Projet ;
* Documenter les suggestions, les plaintes ou les abus, les réclamations constatées afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d’y répondre.

# 5. Définition des termes

## 5.1. Un mécanisme d’examen des plaintes :

C’est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux réclamations des citoyens de manière systématisée. Les réclamations peuvent porter sur tout type de sujets relatifs à l’intervention du projet tels que : les réclamations concernant les démarches administratives, les plaintes de non-respect des lois et règlements en matière de santé, la qualité et l’accès aux services et les plaintes relatives à la gestion environnementale et sociale, à l’Exploitation et les Abus sexuels ainsi que le Harcèlement Sexuel.

## 5.2. Doléances

Insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu.

## 5.3. Réclamations

Demande pour obtenir ce à quoi on pense avoir le droit.

##  5.4. Plaintes

On entend par plainte, toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales, sur les sites de mise en œuvre du projet ou dans le cadre de la réalisation des activités de développement ;

### 5.4.1. Types des plaintes

* *Doléances* : Insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu.
* *Réclamation*s : Demande pour obtenir ce à quoi on pense avoir le droit
* *Dénonciations* : Signalement de la culpabilité d’autrui.

### 5.4.2. Nature des plaintes

* *Plainte non sensible :* concerne la mise en œuvre d’activités, une décision prise ou une position assumée par le projet. Elle a une forte chance d’être résolue rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du projet.
* *Plainte sensible :* porte généralement sur des cas de présomption de corruption, de violence basée sur le genre ou d’abus sexuel sur les enfants, de faute grave ou de négligence professionnelle. Elle nécessite la tenue d’une enquête confidentielle.

### 5.4.3. Admissibilité de la plainte

* *Plainte recevable* : est considéré comme recevable tout type de plaintes ayant un lien direct ou indirect avec le projet, de nature sensible ou non, formulée par écrit ou oralement directement ou anonymement par les parties prenantes du projet.
* *Plainte à référer* : plainte dont le traitement ne relève plus de la compétence du comité de traitement au plus près de l’endroit où elle a été émise. Dans ce cas, le comité reçoit la plainte et confie le traitement au niveau supérieur.
* *Plainte à orienter* : plainte reçue par un comité qui décide, après réception et analyse, de la renvoyer à un échelon de comité de gestion des plaintes inférieur ou à une autre entité non liée au projet pour traitement.

## 5.5. Traitement de la plainte

Une plainte est considérée comme traitée une fois qu’une réponse a été donnée au (à la) plaignant (e) et que des mesures de réparation agrées par les parties impliquées ont été mises en œuvre. Le délai de traitement d’une plainte ne doit en aucun cas dépasser les deux (02) mois à compter de sa date de réception.

## 5.6. Violences sexuelles et basées sur le genre

### 5.6.1. La violence à l’égard des femmes

Cette forme de violence est définie comme “tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou la vie privée.” ([Déclaration sur l’élimination de la violence contre les femmes,](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi7yeKOw8XaAhUPx1kKHV6iAdwQFggqMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ohchr.org%2FFR%2FProfessionalInterest%2FPages%2FViolenceAgainstWomen.aspx&usg=AOvVaw0QBkIeU2eMyN66qa1OaHpx) Résolution 48/104 de l’Assemblée générale de l’ONU).

### 5.6.2. Violence basée sur le genre ou violence sexiste ou violence basée sur le sexe :

Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d’une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d’autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (IASC 2015). Les femmes et les filles sont touchées de façon disproportionnée par la violence sexiste à travers le monde.

La violence basée sur le genre revêt des aspects physique, sexuel, psychologique, verbal, économique et socioculturels Les formes de violence les plus répandues sont la violence familiale et la violence perpétrée par un partenaire intime, la violence sexuelle (y compris le viol), le harcèlement sexuel et la violence affective ou psychologique. Le recours à la violence sexuelle comme arme de guerre et comme conséquence des situations d’urgence est également répandu dans les pays et les régions touchés par les conflits ou par les crises humanitaires.

D’autres formes de violence perpétrées contre les femmes sont : l’exploitation sexuelle, la traite sexuelle, et les pratiques nuisibles comme la mutilation/excision génitale féminine, le mariage forcé et précoce.

### 5.6.3. Exploitation Sexuelle

Tout abus ou tentative d’abus de position de vulnérabilité,

### 5.6.4. Le Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel comprend les avances sexuelles importunes, les demandes de faveurs sexuelles, et d’autres comportements physiques ou verbaux de nature sexuelle ou tout autre comportement de nature sexuelle qui pourrait être raisonnablement prévu ou perçu comme causant une infraction ou l’humiliation à un autre lorsqu’un tel comportement se mêle au travail ; devient une condition d’emploi ; ou crée un climat de travail intimidant, hostile ou offensant.

Le harcèlement sexuel diffère de l’exploitation et des sévices sexuels par le fait qu’il se produit entre les membres du personnel travaillant sur le projet, et non entre les membres du personnel et les bénéficiaires du projet ou les populations.

Il est important de faire la distinction entre exploitation et sévices sexuels d’une part et harcèlement sexuel d’autre part, afin que les politiques des organismes d’exécution et la formation de leur personnel puissent prévoir des instructions spécifiques sur les procédures de signalement de chaque acte. Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.

### 5.6.5. Exploitation et sévices sexuels

C’est tout abus ou tentative d’abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s’y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l’exploitation sexuelle d’une autre personne. Les sévices sexuels s’entendent de « l’intrusion physique effective ou la menace d’intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires. » Femmes, filles, garçons et hommes peuvent être confrontés à l’exploitation et aux sévices sexuels. Dans le cadre de projets financés par la Banque mondiale, des bénéficiaires du projet ou des membres des populations touchées par le projet peuvent être confrontés à l’exploitation et aux sévices sexuels.

### Approche centrée sur les victimes

Ce processus se fonde sur un ensemble de principes et de compétence conçus pour guider les professionnels quel que soit leur rôle dans leur échange avec les victimes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d’autres formes de violence.

L’approche centrée sur les victimes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les victimes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la victime et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu’à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d’éventuelles interventions.

### Auteurs potentiels :

Les auteurs potentiels de EAS /HS peuvent être le personnel associé au projet : cela peut inclure non seulement les consultants et personnels de projet ou personnel d'assistance technique ou gardes de sécurité embauchés pour protéger un site du projet.

### Consentement :

Est le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration.

Fournisseur de services : Une organisation offrant des services spécifiques pour les survivantes de Violence Basée sur le Genre (VBG), tels que la l’accompagnement juridique, la prise en charge médicale et psychologique, l’aide sociale, économique et sécuritaire.

### Survivant(e)/victime :

Personne ayant subi une violence basée sur le sexe. Les termes « victime » et « survivant(e) » sont interchangeables. « Victime » est un terme souvent utilisé dans les domaines juridique et médical. « Survivant(e) » est le terme généralement plus usité dans les secteurs d’appui psychosocial, car il est plus flexible.

### Traite des personnes :

Le recrutement, le transport, le transfert, l’hébergement ou l’accueil de personnes, par la menace de recours ou le recours à la force ou à d’autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d’autorité ou d’une situation de vulnérabilité, ou par l’offre ou l’acceptation de paiements ou d’avantages pour obtenir le consentement d’une personne ayant autorité sur une autre aux fins d’exploitation. L’exploitation comprend, au minimum, l’exploitation de la prostitution d’autrui ou d’autres formes d’exploitation sexuelle, le travail ou les services forcés, l’esclavage ou les pratiques analogues à l’esclavage, la servitude ou le prélèvement d’organes (Nations Unies 2000. Protocole visant à prévenir, réprimer et punir la traite des personnes, en particulier des femmes et des enfants).

### Violence psychologique/affective :

C’est l’infliction d’une douleur ou un préjudice mental ou émotionnel. Exemples : menaces de violences physiques ou sexuelles, intimidation, humiliation, isolement forcé, harcèlement, harcèlement criminel, sollicitation indésirée, remarques, gestes ou mots écrits de nature sexuelle non désirés et/ou menaçante, destruction d'objets chers, etc.

###  Violence sexuelle

C’est toute forme de contact sexuel non consensuel même s’il ne se traduit pas par la pénétration. Par exemple, la tentative de viol, ainsi que les baisers non voulus, les caresses, ou l’attouchement des organes génitaux et des fesses.

###  Faveurs sexuelles

C’est une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l’emploi) en fonction d’actes sexuels, ou d’autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l’exploitation.

###  Viol

Pénétration non consensuelle (si légère soit-elle) du vagin, de l’anus ou de la bouche avec un pénis, autre partie du corps ou un objet.

# 6. Principes fondamentaux du MEP

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 résumés ci-après :

* **Légitime** : Etablir la confiance avec les groupes de parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes. Le mécanisme de règlement des plaintes doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l’instauration de la confiance dans le mécanisme.
* **Accessible :** Être 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. Le mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique. L’Unité de coordination du projet et les parties prenantes doivent œuvrer à la sensibilisation au mécanisme et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement.
* **Prévisible :** Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d’un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être clair quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.
* **Équitable :** S’efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d’un accès raisonnable aux sources d’information, aux conseils et à l’expertise nécessaires pour une participation à un processus d’examen des plaintes dans des conditions de respect, d’équité et de clarté.

 Le principe d’équité renvoie à l’impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre les projets et le (la) plaignant(e). Ce principe implique également le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du (de la) plaignant(e)., et sans préjuger si le problème est fondé ou non.

Le (la) plaignant(e) devra bénéficier d’un accès raisonnable aux informations, aux conseils et à l’expertise nécessaires pour participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables.

**Transparent :** Tenir les parties impliquées informées de l’avancement de la plainte et fournir suffisamment d’informations sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l’efficacité et l’équité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l’intérêt public. Le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de règlement des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier et en communiquant avec les groupes de parties prenantes au sujet du fonctionnement général du mécanisme.

La transparence relative aux résultats n’implique pas l’obligation de publier les détails concernant les plaintes individuelles. Le principe implique plutôt que le PIF s’engage dans un dialogue avec les parties prenantes sur les modalités du mécanisme. La transparence devra également être jaugée par rapport à d’autres considérations comme le respect de la confidentialité et le souci d’éviter d’exacerber les tensions entre différents groupes.

* **Compatible avec les droits** : Garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l’homme reconnus à l’échelle internationale. Les droits de l’homme sont l’un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de règlement des plaintes. Ceci s’applique tant au processus lui-même qu’aux recours obtenus. Le présent mécanisme favorisera la résolution des griefs de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d’autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires ;
* **Source d’apprentissage permanent :** Mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d’améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs. Le présent mécanisme de règlement des plaintes contribue à l’apprentissage institutionnel : le PIF pourra identifier les différentes tendances et schémas et prendre les mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.
* **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. Le dialogue avec les communautés concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et des projets.

# 7. Organes de gestion des plaintes

Les Comités de gestion des plaintes (CGP) seront mis en place conformément au système sanitaire en vigueur en République du Congo. La structure administrative est organisée en trois niveaux hiérarchiques:

* *Le niveau central* est représenté par le cabinet du ministre de la santé et de la population avec trois directions générales, des directions centrales et d’autres structures rattachées au cabinet ;
* *Le niveau intermédiaire* est représenté par les directions départementales de la santé, les directions départementales de la population et les inspections départementales de la santé ;
* *Le niveau périphérique* est représenté par le district sanitaire subdivisé en aires de santé.

Tant en milieu urbain qu’en zone rurale, les modes non juridictionnels de règlement des conflits sont très usités car s’inspirant de la tradition, et s’avèrent assez efficaces et pratiques pour anticiper et porter une solution à un litige de quelque sorte qu’il soit, sauf pour les affaires d’ordre pénal, touchant à l’ordre public.

Ces mécanismes sont essentiellement fondés sur deux principes : la médiation et la conciliation. Ils seront diffusés à travers des communiqués (Radio, presse, affiches dans les communes concernées, sur les chantiers et visites de chefs de quartiers.

Au niveau de chaque district sanitaire, il sera mis en place dans les centres de santé des organes simples et adaptés de gestion de plaintes.

Les missions assignées à chaque organe sont :

* Recevoir, enregistrer ou transcrire les plaintes au niveau des comités de gestion
* Écouter les parties et recevoir leurs mémorandums en défense ;
* Apaiser les parties, initier les discussions et conduire la médiation ;
* Mener des vérifications et investigations nécessaires ;
* Négocier des solutions à l’amiable à la plainte ;
* Veiller à la mise en œuvre des résolutions et la clôture du dossier ;
* Élaborer et transmettre des rapports périodiques aux instances supérieures (y compris l’archivage de tout document) ;
* Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

En cas de non résolution d’une plainte par un organe, la plainte est transmise à l’instance supérieure pour traitement.

Quant au Comité National d’examen des Plaintes (CNEP), il a pour mission :

* d’appuyer/assurer le traitement à l’amiable des dossiers ;
* donner des orientations et directives pour la mise en œuvre et l’amélioration du MEP
* approuver les plans de travail relatifs au MEP ;
* assurer le suivi et l’évaluation de la mise en œuvre du MEP.
* assurer la mise en place des organes du MEP et veiller à leur bon fonctionnement (renforcement de capacités, appui à l’inter-coordination, etc.) ;
* centraliser toute la documentation et soumettre les bilans à l’UGP

Les différentes plaintes générées dans le cadre de la mise en œuvre du projet seront traitées à cinq (05) niveaux :

* Niveau 1 : Aires de santé (Centre de santé intégré)
* Niveau 2  Périphérique (District sanitaire)
* Niveau 3 : Intermédiaire (Direction départementale de la santé)
* Niveau 4 : Central (UGP et Cabinet du MSP)
* Niveau 5 : Cours et tribunaux

## Niveau 1 : Aires de santé

A ce niveau, les comités seront implantés dans les CSI et/ou sites de vaccination. Il sera composé de quatre (4) membres :

* le (la) Chef (fe) du CSI / centre de vaccination/Superviseur
* le vaccinateur ;
* L’identificateur/enregistreur
* L’imprimeur/Agent de saisie.

Le comité sera assisté des chefs de quartiers, des représentants des OSC des jeunes, des femmes, de personnes vivant avec handicap et des populations autochtones

A ce stade, la résolution à l’amiable est encouragée dans la mesure du possible. L’enregistrement des plaintes se fera à travers les formulaires d’enregistrement des plaintes mis à la disposition de l’équipe par l’UGP PRUC 19. Pour le cas des personnes qui ne savent ni lire, ni écrire, la transcription des plaintes orales se fera soit, par l’accompagnateur soit par un des membres du comité. Pour toutes les plaintes reçues, un accusé de réception est remis au (à la) plaignant(e) pour faciliter le suivi du dossier. La durée du traitement de la plainte est de 1 à 2 jours. Les plaintes non réglées à ce niveau sont transmises au niveau 2 pour traitement. Le comité est présidé par le chef du CSI.

## Niveau 2 : La périphérie

Le comité périphérique sera implanté au niveau de chaque District sanitaire. Il sera composé de trois (3) membres :

* Le (la) Chef(fe) du DS,
* le (la) représentant(e) de l’arrondissement
* le (la) Chef (fe) de la circonscription d’action sociale.

Les plaintes non résolues au niveau des aires de santé, pourront être gérées par le comité périphérique. Ce comité est présidé par le Chef de District sanitaire. Il est assisté des représentants du Sous-Préfet et/ou du Maire, des organisations de la société civile (femmes, jeunes, personnes vivant avec handicap, des populations autochthones et des refugiés). La durée du traitement de la plainte est de 1 à 2 jours. Les plaintes non réglées à ce niveau sont transmises au niveau 3 pour traitement.

## Niveau 3 : Intermédiaire

Le comité sera implanté au niveau de chaque direction départementale de la santé ou la direction départementale de la population. Il sera composé de trois (3) membres :

* Le Directeur départemental de la santé
* Le représentant du Préfet
* Le directeur départemental des affaires sociales

Ce comité est présidé par le Directeur départemental. Il est assisté des représentants des organisations de la société civile (femmes, jeunes, personnes vivant avec handicap, des populations autochtones et des réfugiés). La durée du traitement de la plainte est de 3 à 5 jours. Les plaintes non réglées à ce niveau sont transmises au niveau 4 pour traitement.

## Niveau 4 : Comité National d’examen des Plaintes (CNEP)

L’UC-REDISSE 4, les spécialistes sauvegarde (sociale, environnement et genre) assureront l’opérationnalisation du MEP à tous les niveaux. Les plaintes non résolues aux niveaux des CSI ; DS et DDS seront transmises à l’UC-REDISSE 4 pour traitement.

 Le CNEP est présidé par le Directeur de cabinet du MSP assisté du Coordonnateur de l’UCP. Le Comité National d’examen des Plaintes (CNEP) fera appel aux autres spécialistes du projet selon les types de plaintes.

## Niveau 5 : cours et tribunaux

Au cas où le (la) plaignant (e) n’est pas satisfait (e) des conclusions tirées aux quatre niveaux, il pourra faire recours à la justice. Cependant, le recours à la justice est déconseillé car, la procédure est longue et couteuse.

**Niveaux de traitement des plaintes dans les campements et villages PA**

Outre les organes mixtes d’examen des plaintes (Bantu et PA) susmentionnés mis en place conformément au découpage administratif en vigueur en République du Congo, il est envisagé de créer des comités spécifiques dans les villages et campements PA dénommés Comité d’examen des plaintes des populations autochtones (CEPPA)

Les modes non juridictionnels de règlement des conflits sont très usités car s’inspirant de la tradition, et s’avèrent assez efficaces et pratiques pour anticiper et porter une solution à un litige de quelque sorte qu’il soit, sauf pour les affaires d’ordre pénal, touchant à l’ordre public. Au niveau de chaque campement et/ou village, quartier, il sera mis en place des (CEPPA) simples et adaptés au mode de vie des PA.

Chaque CEPPA sera composé d’au moins six (6) personnes notamment :

* le chef du campement/village,
* un représentant de la société civile PA,
* une représentant des femmes,
* un représentant des jeunes,
* un (e) représentant (e) du CSI,
* un (e) représentant (e) de l’autorité locale, avec fonction de Point focal, chargé de l’enregistrement des plaintes.

Le (CEPPA) sera présidé par le président du village/campement assisté du Point focal désigné par l’autorité locale qui sera chargé de l’enregistrement des plaintes.

Les cas non résolus aux niveaux des CEPPA seront transmis au comité d’examen des plaintes de la sous-préfecture et suivront la procédure énoncée au point VIII ci-dessous.

Différentes voies d’accès sont possibles pour déposer une plainte :

* + Courrier formel avec l’appui d’une personne lettrée identifiée par le (la) PA si le (la) PA n’est pas lettré(e) ;
	+ Contact direct (voie orale)
	+ Contact via ONG locale ou nationale, DD PA…

 Tableau 1: Composition des comités par niveau

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Niveau | Présidence | Membres du Comité | Rôle |
| Niveau 1 Aires de santé | Le Chef du Centre de santé | -des chefs de quartiers, -des représentants des OSC des jeunes, des femmes, de personnes vivant avec handicap et des populations autochtones.  | * Sensibiliser les populations sur la mise en place d’un mécanisme d’examen des plaintes dans la localité.
* Enregistrer et traiter les plaintes de faible gravité.
* Transmettre les plaintes non résolues à la hiérarchie,
* Édifier le (la) plaignant(e) sur la pertinence de la plainte.
* Informer l’UGP sur les plaintes reçues et résolues et transmettre les documents de plaintes au district sanitaire pour archivage.
 |
| Niveau 2 Périphérie | Le médecin chef du District sanitaire | * le (la) représentant(e) de l’arrondissement
* le (la) Chef (fe) de la circonscription d’action sociale.
* Les représentants des associations des Femmes, jeunes, personnes vivant avec handicap,
* des populations autochtones et
* réfugiés.
 | * Enregistrer et traiter les plaintes,
* Transmettre les plaintes non résolues à la direction départementale,
* Saisir le projet pour information sur les plaintes résolues et transmettre les documents de plaintes à la DDSSSa
 |
| Niveau 3intermédiaire | Le Directeur départemental de la santé | * Le représentant du Préfet
* Le directeur départemental des affaires sociales
* Les représentants des associations des femmes, jeunes, personnes vivant avec handicap,
* populations autochtones et réfugiés
 | * Centraliser et gérer les plaintes non résolues du niveau 2,
* Transmettre les plaintes non résolues à l’UCP
* Identifier et mettre en contact les leaders locaux en cas d’utilisation des consultations locales pour la résolution des conflits à l’amiable.
 |
| Niveau 4- Comité National  | Le Directeur de Cabinet  | * Coordonnateur de l’UCP,
* Les responsables des structures concernées selon le type des plaintes.
 | Traitement des plaintes non résolues au niveau départemental. |

## 8. Types des plaintes

D’une manière générale, les plaintes des communautés locales ou autres parties prenantes peuvent apparaitre à différentes étapes du projet, notamment pendant l’identification, la préparation, la mise en œuvre du projet et après. Selon les conflits/litiges à traiter, les différents types de plaintes qui peuvent survenir dans le cadre du projet PRUC-19 sont entre autres :

Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale du projet

* La mauvaise gestion des déchets ménagers ;
* La mauvaise gestion des déchets biomédicaux ;
* Les mauvaises évaluations des biens impactés ;
* Les envols de poussières et les nuisances sonores ;
* Les odeurs dues à la mauvaise gestion des déchets ;
* La pollution ou dégradation du sol liée à la génération des déchets ;
* La pollution des eaux de rivière et de sources liée à la mauvaise gestion des déchets ménagers et biomédicaux ;
* La mauvaise réalisation des infrastructures à aménager ou à réhabiliter ;
* Les conflits liés à la dégradation de terres agricoles et de la qualité de l’eau.

Plaintes ou réclamations liées à la gestion sociale du projet

La non implication des populations locales des zones du projet dans la préparation du projet ;

* La manifestation post vaccinale indésirable ;
* La manifestation adverse post adverse ;
* Les actes de discrimination et de stigmatisation ;
* Le déficit/ mauvaise communication ;
* La non utilisation de la main d’œuvre locale ;
* Le non-respect des clauses contractuelles dans le financement
* La perception contradictoire des résultats du projet (l’écart entre les actions mises en œuvre et ce que les communautés locales avaient compris lors de la planification) ;
* Les accidents et incidents de chantier survenus au cours de travaux, touchant les travailleurs ou les populations ;
* Les conflits sociaux liés à l’exploitation des ressources en eau ;
* Les différends entre les travailleurs et l’employeur ;
* Le non-respect des us et coutumes ;
* Les maladies et décès de populations liés aux activités du projet.

Plaintes ou réclamations liées aux travaux et prestations

* la gestion des ressources naturelles limitées (eaux) ;
* au choix et à la sélection de prestataires ;
* à la qualité des services fournis aux clients,
* au paiement des contrats formels ;
* la gestion ou le comportement des travailleurs des entreprises, des sous-traitants, etc.
* au choix des bénéficiaires et du traitement administratif des dossiers ;
* aux actions des entreprises en charge des travaux en rapport avec les communautés riveraines ; aux dommages matériels sur les biens et les personnes (travailleurs et populations locales) occasionnés durant les travaux ;

Plaintes ou réclamations liées violences sexuelles et basées sur le genre :

* L’exploitation et les abus sexuels ;
* La non prise en compte des femmes pendant la phase de recrutement ;
* La non prise en compte des besoins spécifiques des femmes dans l’identification des problèmes liés à la vaccination (cas des femmes enceintes);
* Le harcèlement sexuel ;
* Le viol et tentative de viol ;
* La demande de faveur sexuelle pour la prise en charge médicale et autres aides ;
* Les sévices corporels ;
* Les violences économiques ;
* La traite de personnes ;
* Le mariage force ;
* Discrimination à l’égard de certaines catégories dans la prise en charge vaccinale.

## 9. Voies d’accès de dépôt de plaintes

Différentes voies d’accès sont possibles pour déposer une plainte concernant les activités en lien avec le PRUC-19 y compris la vaccination. La réception des plaintes n’est pas exclusive aux sites physiques (Comités de gestion). D’autres voies et moyens de réception sont envisagés. Il s’agit en l’occurrence de :

* La voie téléphonique : **N° : 06 474 49 95 et n° vert 35 35**
* Le courriel/mail : **mgppruc19@gmail.com**
* La boîte aux lettres ;
* La boîte à suggestion ;
* Les voies et moyens divers (les messages vocaux (WhatsApp, Messenger, Skype), les photos, les vidéos…
* Dépôt du courrier formel : **n° 1 rue Lucien Fourneau, nouveaux logements sociaux de Bacongo.**

# 10.Processus de traitement des plaintes

 Organigramme et Procédures de traitement des plaintes

**1. Introduire et recevoir la plainte**

Recevoir au point d’accès et documenter

**2. Evaluer et attribuer**

Evaluer la gravité, décider de l’approche de l’enquête et repartir les responsabilités

Plainte de nature non sensible

Plainte de nature sensible

(hors VBG/EAS/HS)

**3. Accuser réception**

Accuser réception et présenter la façon dont la plainte sera traitée

**4. Enquêter**

Enquêter sur la plainte et identifier les options de solutions

**5. Répondre**

Répondre au (à la) plaignant(e) en énonçant les conclusions de l’enquête et le règlement proposé

**Plaignant(e) satisfait(e)**

**6. Plaignant(e) insatisfait(e)**

Envisager un recours en appel

**7. Suivre, clôturer et archiver**

Mise e œuvre de la résolution, évaluation, conclusion et archivage

Les plaintes sont classées en deux (2) catégories. La première catégorie dite **plaintes non sensibles** sont liées aux activités entrant dans la mise en œuvre du Plan de gestion environnementale et sociale. La deuxième catégorie dite **plaintes sensibles** touche à l’intégrité et la dignité des individus et regroupe les abus sexuels, les accidents corporels ou mortels, les accidents de route, la discrimination, la dénonciation, la corruption, tout acte qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du (de la) plaignant (e)…

La procédure de résolution des plaintes comporte sept étapes qui sont décrites ci-dessous. Chaque réclamation ou plainte, qu’elle soit ou fondée non fondée, devra passer à travers le processus de résolution ci-après :

##

## 10.1. Etape 1 : Réception et enregistrement les plaintes

Quelle que soit la façon de communiquer, l’équipe du projet doit s’assurer que toutes les plaintes sont bien consignées dans une fiche, un registre de plaintes ou base de données pour le suivi, et le reporting.

Chaque plainte est reçue par **le Point focal**, l’enregistre et délivre un accusé de réception au (à la) plaignant (e) ou à son/sa représentant(e). La plainte ainsi enregistrée, quelle que soit sa forme, est transmise aux personnes en charge de la gestion des plaintes au niveau du comité. Sur demande du (de la) plaignant (e), le comité peut l’appuyer dans la formulation de sa plainte et la constitution du dossier.

Pour les plaintes EAS/HS, il y aura un autre formulaire spécifique qui ne suivra pas les mêmes procédures que les autres plaintes. Toutes les plaintes de EAS/HS signalées au point focal de chaque comité seront renvoyées aux ONG spécialisées qui enregistreraient la plainte, offriraient des services de VBG et avec la survivante concentreraient le transfert de la plainte au niveau de la justice pour un partage d’informations les informations sur l'affaire. Par ailleurs, les plaintes EAS/HS ne vont pas figurer sur le même registre que les autres plaintes. Les structures spécialisées en VBG recrutées se chargeront de l’enregistrement des plaintes EAS/HS. Les données confidentielles seront sauvegardées par la structure spécialisée.

### Contenu d’une bonne plainte

La plainte sera composée entres autres les éléments suivants (voir Annexe 1 fiche de plainte):

* Le nom du (de la) plaignant(e) y compris ces coordonnées téléphoniques, son adresse. Chaque plaignant (e) aura un numéro d’identification unique à des fins d’archivage. Toutes ces informations permettront de vérifier la véracité des informations contenues dans la plainte et par conséquent de favoriser le traitement de la plainte par la personne ou l’organe qui en a la responsabilité ;
* La description de l’acte reproché : l’acte reproché par le (la) plaignant (e) doit être décrit en détail en prenant le soin de fournir le maximum d’informations utiles; autrement, dans cette rubrique, il convient de relater les faits tels qu’on les a vécus ;
* Le nom, la fonction de l’auteur de l’acte reproché : il s’agit ici de contribuer à l’identification de l’auteur de l’acte reproché en fournissant des informations sur son nom, sa fonction ou encore sur celle de ses complices. Il serait également judicieux de préciser le statut de l’auteur de l’acte reproché dans la plainte ;
* Lieu de la commission de l’acte décrié : localisation géographique de l’endroit où l’acte a été posé doit également être révélé. Ces informations permettent tour à tour de crédibiliser la plainte, de la véracité de l’acte décrié dans la plainte et surtout de prendre des dispositions pour que ces agissements ne se produisent plus ;
* Période (si possible) de commission de l’acte reproché : il est important qu’une plainte comporte des informations claires et précises sur la date ou au moins la période de commission de l’acte décrié. Ces éléments constituent des preuves importantes pour soutenir la plainte ;
* Toute autre information utile pour le traitement de la plainte : il s’agit ici des informations complémentaires qui ne s’insèrent pas dans l’une des rubriques mentionnées ci-dessus mais dont la considération peut aider à renforcer la plainte ou la dénonciation.

## Etape 2 : Traitement et évaluation des plaintes

Cette étape consiste à déterminer le type des plaintes tenant compte de leur sensibilité afin de déterminer quelle procédure ou politique à appliquer pour une solution appropriée. Les plaintes se rapportent généralement à la qualité de l’ouvrage (matériaux utilisés), d’autres concernent les acteurs de mise en œuvre (comportement ou abus des staffs, des partenaires de mise en œuvre en matière de recrutement, de passation de marché, de salaire, d’approvisionnement, de communication, d’évaluation de la contribution locale et autres engagements), d’autres enfin sont dues à l’arrangement institutionnel du projet (méconnaissance des procédures du PRUC-19 et des rôles et responsabilités des différentes parties prenantes), au non-respect des droits humains notamment la discrimination et stigmatisation, le traitement dégradant et inhumain des personnes vulnérables, au non-respect des us et coutume de la localité d’accueil du projet, les effets secondaires du vaccin.

Les plaintes reçues et portées aux registres seront catégorisées en deux groupes par le point focal qui sera formé à cet effet : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles. La manière de les gérer diffère selon leur nature ou leur type.

Elles pourraient être résolues plus rapidement soit à l’amiable ou en respectant les étapes du processus de traitement des plaintes illustré ci-dessous. Après réception de la plainte, chaque Comité de gestion des plaintes siègera pour analyser la nature de la plainte et décidera de la manière dont elle sera gérée et un accusé de réception sera envoyé au (à la) plaignant (e) tout en lui expliquant comment sa plainte sera traitée et ce que le (la) plaignant (e) peut attendre du processus mis en place. Si le (la) plaignant (e) est analphabète, le comité de gestion lui demandera de se faire assister par un membre de sa famille pour toutes fins utiles.

La réponse sera fournie au (à la) plaignant (e) dans un délai de cinq (5) jours ouvrables (au maximum) pour les plaintes non sensibles. Le comité, après avoir rempli le formulaire, découpe une partie du formulaire avec la mention « ORIGINAL » et la remet au (à la) plaignant (e). L’autre partie du formulaire, avec la mention « COPIE » et acquittée par le (la) plaignant (e), servira d’archives. Si le (la) plaignant (e) ne revient pas, le comité apporte les changements nécessaires et la plainte est directement considérée comme traitée.

*NB : Ce délai peut augmenter lorsque le comité, après analyse, décide de demander des renseignements complémentaires au (à la) plaignant (e) ou juge que le traitement de la plainte ne relève plus de sa compétence et décide d’en référer ou d’orienter à un autre niveau. Le (la) plaignant (e) pourra demander à tout moment au comité la situation du traitement. Le traitement et les enquêtes doivent se faire immédiatement après l’enregistrement de la plainte. En cas d’insatisfaction du (de la) plaignant (e), suite à la réponse donnée par le Comité de gestion ce (cette) dernier/dernière peut faire appel à l’UCP directement afin de réexaminer sa plainte.*

* **Traitement des plaintes de nature sensible**

Les plaintes sensibles portent habituellement sur des fautes personnelles telles que la corruption, le viol, les abus sexuels, la discrimination, une dénonciation, toute chose qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du plaignant, etc.

On garantira aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte à la dignité et à l’intégrité des individus. Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre des activités du projet. Elles peuvent concerner les choix, les méthodes, les résultats obtenus, etc.

**2.Traitement des plaintes liées aux VBG/EAS/HS**

**Plaignant(e)**

**ONG spécialisées en VBG**

**Comité d’examen des plaintes**

**Accompagnement et prise en charge judiciaire**

**Accompagnement et prise en psychologique**

**Prise en charge médicale**

Plaignant (e)

CEP

ONG

Cet organigramme souligne la nécessité d’apporter un traitement spécifique pour les plaintes EAS/HS. Il ne s’agit néanmoins pas de créer deux MGP séparés, mais de s’assurer que la gestion des plaintes EAS/HS se fasse de manière appropriée et qu’elle soit fondée sur une approche centrée sur les survivant/es.

Pour la gestion des plaintes liées VBG/EAS/HS, il existe de principes/procédures de signalement à respecter. Il s’agit de :

• Garantir l’anonymat et la confidentialité ;

• Fournir à la survivante un environnement sûr (sécurité physique et évaluation des risques résiduels), en respectant les principes de confidentialité ;

• Respecter les souhaits, les droits et la dignité de la survivante ;

• Assurer la non-discrimination ;

• Déterminer les besoins immédiats des survivantes et les référer vers les services appropriés ;

• Fournir à la survivante des informations sur les services de VBG disponibles auprès des prestataires de services ;

• Demander à la survivante le moyen par lequel elle préfère être contactée (téléphone mobile ou fixe celui d´un(e) ami(e) ou par le biais d’une personne de confiance).

*Pour le traitement de toutes plaintes liées aux VBG/EAS/HS, le consentement de la survivante sera recueilli au préalable.*

1. **L’accueil et la prise en charge des survivantes/victimes**

Les comités de gestion à tous les niveaux (village, sous-préfecture, préfecture ou UCP) n’ont compétence à traiter ce type de plaintes. Dès réception de la plainte par le Point focal du Comité, celle-ci sera immédiatement transférée à l’une des deux ONG compétentes en la matière implantée dans la localité du projet.

***N.B. Ces plaintes ne feront pas l’objet de résolution à l’amiable.***

L’accompagnement ainsi que la prise en charge des survivantes/victimes se fera conformément aux procédures opérationnelles standards de prise en charge et de prévention des VBG adoptées par le Congo. Elle comprendra une prise en charge médicale, une assistance psychosociale, une assistance pour une protection physique (sécurité) et une assistance juridique.

L’UCP travaillera en étroite collaboration avec deux (2) ONG implantées au niveau national et spécialisées dans l’accompagnement et la prise en charge globale des survivantes des VBG. Il s’agit d’AZUR DEVELOPPEMENT et SERMENT UNIVERSEL.

1. **LA réponse médicale**

 Les prestataires de santé consultés dans le cadre de la prise en charge des VBG qui surviennent au cours de la mise en œuvre de ce Projet doivent assurer une prise en charge médicale confidentielle, accessible, compatissante et appropriée des survivantes de la VBG/EAS/HS, dans un climat de sécurité.

Pour la violence sexuelle, la prise en charge médicale comprend au moins :

• Un examen et la description par écrit de l’état de la survivante notamment blessures et ecchymoses

• Le traitement des blessures

• La prévention des maladies sexuellement transmissibles, y compris IST-VIH-SIDA (prophylaxie VIH avec les ARV)

• La prévention d'une grossesse non désirée (contraception d’urgence)

• La collecte de preuves médicolégales minimales (pour la réponse judiciaire)

• Un appui psychologique/affectif

• Une documentation médicale *: délivrance d’un certificat médical gratuit pour la survivante pour tous les cas de VBG*

En effet, le projet devra veiller à ce que tous les services figurant sur la liste des prestataires de soins médicaux partenaires, disposent de kits d’urgence pour la prise en charge des violences sexuelles. Ces kits d’urgence doivent comprendre :

• Des ARV pour une prophylaxie post exposition, en vue de prévenir le VIH dans les 48h qui suivent le viol

• Une contraception d’urgence en vue de prévenir une éventuelle grossesse

• Un protocole pour la prise en charge des blessures (prophylaxie antitétanique)

• Un protocole pour la prévention et le traitement des infections sexuellement transmissibles, et la vaccination contre le tétanos et l’hépatite B.

Pour les cas de harcèlement sexuel, d’exploitation ou d’abus sexuel : tous devront être signalés à la Banque mondiale, dans le respect des principes de confidentialité et du consentement éclairé (pas d’informations spécifiques sur les survivantes).

 Les données à fournir porteront sur :

• la nature de la violence

• le lien avec le Projet (dans les mots/opinion de la survivante)

• la localisation

 • l’âge et le sexe de la survivante et l’auteur présumé (ainsi que son employeur) si disponible, et la référence vers des services si tel a été le cas.

1. **Réponse psychosociale, soutien affectif et réponse de sûreté et de sécurité.**

La prise en charge psychologique sera également renforcée par les psychologues cliniciens des Unités de prise en charge des victimes de violences implantées dans les hôpitaux de référence notamment ceux de Bacongo, Makélékélé et Talangai de Brazzaville et A. CISE de Pointe-Noire.

De même, un appui sera sollicité auprès des associations spécialisées dans le domaine ainsi qu’avec les structures et services compétents de réponse et de prise en charge des survivantes de VBG/EAS/HS existants au niveau des départements en se référant au répertoire des services de prise en charge des VBG.

## Etape 3 : Accuser réception

Pour les plaintes de nature sensible notamment celles liées aux VBG, le (la) plaignant (e) doit recevoir séance tenante un accusé de réception, confirmant la recevabilité de la plainte ou non et l’enregistrement de son dossier. Cet accusé de réception devra présenter toutes les étapes du processus de gestion des plaintes et recours.

## Etape 4 : Enquête

Toute plainte non sensible jugée recevable fait l'objet d'un examen et d'une analyse approfondie. Selon la gravité de la plainte, le Président du comité met en place une équipe de spécialistes pour :

* Déterminer la nature et la validité de la plainte,
* Analyser les causes, les conséquences et le préjudice/dégâts subis par le (la) plaignant(e),
* Envisager les mesures à prendre pour y donner suite.

L’enquête se déroulera selon les étapes suivantes :

- Descente sur le site de la plainte pour observer la situation sur le terrain et rencontrer le(s) plaignant(es).

- Lors de cette descente ou après selon les possibilités, discuter avec le(s) plaignant(es) pour recueillir ses(leurs) propositions de solutions, discuter avec lui (eux) sur les différentes modalités de résolution de la plainte, lui(leur) faire des propositions concrètes et recueillir ses(leurs) préférences ;

- Retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec le(les) plaignant (es) ;

- Transmettre la solution retenue au Responsable hiérarchique pour validation (rapport d’enquête).

 Le délai d’analyse et de recherche d’une solution dépend de la gravité et de la complexité technique de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation existants. Le délai fixé pour répondre à la plainte est porté de cinq (5) à vingt-cinq (25) jours à partir de la date de l’accusé de réception.

Il revient au CEPC de décider comment faire l’enquête au sujet d’une plainte et quelle personne ou membre du comité mandater pour cette enquête.

Dans le cas d’une plainte de nature non sensible, c'est habituellement le UCP qui examinera et s’occupera de celle-ci conformément à la composante concernée en particulier et du Projet en général.

Pour ce qui est des plaintes EAS/HS, il est important de noter que l’objectif du processus de vérification est d’examiner l’existence ou non d’un lien de l’auteur présumé de l’acte d’EAS/HS. L’objectif du processus de vérification est aussi d’assurer la recevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l’encontre de l’auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d’une procédure disciplinaire. La vérification n’établit pas l’innocence ou la culpabilité pénale d’un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. La structure de vérification n’a pour rôle que d’apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

Voici la liste non exhaustive des plaintes déclarées de nature sensible :

* Violence sexuelle et basée sur le genre sur chantier ou dans la zone d'implantation des activités du projet ;
* Discrimination à l’égard des minorités (populations autochtones, personnes en situation de handicap…) ;
* Destruction d'un bien et/ou service d'un riverain suite aux activités du projet ;
* Corruption d'un membre des équipes du projet pour passation des marchés par une entreprise ;
* Non-paiement des salaires des employés utilisés par les prestataires ou partenaires du projet, petite et moyenne entreprise, groupements ;
* Non-paiement des dettes contractées au sein de la communauté par l’entreprise de mise en œuvre, la petite et moyenne entreprise et groupements financés par le projet. Il s’agit des dettes envers les fournisseurs locaux et de la main d’œuvre locale ;
* Non-paiement d'une indemnité à une pap ;
* Etc.

## Etape 5 : Réponse

Au terme de l’enquête, une proposition provisoire raisonnable et proportionnée à la plainte est élaborée. Le Pointe focal discutera de la proposition provisoire avec le (la) plaignant (e) plutôt que de lui imposer le verdict de manière unilatérale. Le responsable des plaintes indiquera également les autres voies de recours possibles.

Le (la) plaignant(e) aura l’opportunité d’accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l’objet d’une discussion ou de la rejeter et d’envisager un autre processus de résolution des différends.

L’accord final devra être précis, assorti de délais et agréé par les deux parties (Point focal et Plaignant (e). S’il ne s’applique pas directement, il devra comporter un plan de suivi. S’il est jugé que la plainte n’a aucun fondement, le Point focal devra en expliquer les raisons au (à la) plaignant(e) et lui indiquer les voies de recours possibles.

## Etape 6 : Recours

Si toutes les tentatives de résolution à l’amiable ne trouvent pas l’assentiment du plaignant, ce dernier peut à tout moment recourir au traitement judiciaire. Toutes les dispositions doivent être prises pour favoriser le règlement à l’amiable des plaintes à travers le mécanisme mis en place à cet effet (sauf les plaintes liées aux VBG/EAS/HS), mais les plaignants sont libres d’entamer la procédure judiciaire s’ils le souhaitent. Cela se fera toujours avec le consentement éclairé de la/du plaignant/e. Ainsi, les plaignants doivent être informés de l’option de recours à la justice

Le MEP prévoit des dispositions au cas où la plainte en matière d’appel pour les plaintes qui ne sont pas résolues du premier coup. De telles procédures s’appliquent à des cas exceptionnels et ne doivent pas être utilisées fréquemment.

Plusieurs options de recours sont possibles :

* Porter le problème devant le comité départemental de gestion des plaintes Pour étudier s’il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables (possibilité d’organiser des sessions exceptionnelles) ;
* Porter le problème devant un comité mixte de représentants du Ministère de la santé et de la Population et du plaignant, pour voir s’il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables ;
* Proposer le recours à un médiateur indépendant[[1]](#footnote-1) agréé par l’UCP et le (la) plaignant(e) afin qu’il facilite la poursuite du dialogue ;
* Impliquer une partie externe et indépendante, pour qu’elle évalue la plainte et propose une solution objective. Si la procédure d’appel ne parvient pas à déboucher sur une résolution acceptable pour les deux parties, le (la) plaignant (e) devra conserver la prérogative d’exercer d’autres recours.

## Etape 7 : Suivi, clôture et archivage

Une fois qu’une résolution de la plainte aura été convenue ou qu’une décision de clore le dossier aura été prise, l’étape finale consistera au règlement, au suivi et à l’archivage et à la conclusion de la plainte. L’administrateur des plaintes est en charge du règlement et du suivi de la plainte (plan de suivi) en s’assurant que la ou les solutions retenues soient appliquées. Si nécessaire, il effectue des missions de suivi.

La clôture du dossier surviendra après la vérification de la mise en œuvre d’une résolution concevable pour tous. Il pourra être demandé aux parties de fournir un retour d’information sur leur degré de satisfaction à l’égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. Même en l’absence d’un accord, il sera important de clore le dossier, de documenter les résultats et de demander aux parties d’évaluer le processus et sa conclusion.

Le Point focal est également responsable de l’archivage des éléments des dossiers (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d’enquête, accord de règlement de plainte, etc.). Ces documents devront être maintenus confidentiels tout en permettant de publier des statistiques sur le nombre et le type de plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus.

En ce qui concerne les cas de EAS/HS, le/la plaignant(e) doit être informé(e) par le prestataire de service de VBG de l’issue de la vérification une fois celle-ci conclu. Avant cela, le prestataire de service de VBG prend le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le le/la plaignant(e), si celle s’avère nécessaire. L’auteur est aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e. Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d’accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

1. **Mesures de renforcement des capacités pour une meilleure efficacité du mécanisme de gestion des plaintes**

Le renforcement des capacités des points focaux et des comités régionaux, et national est nécessaire pour permettre une meilleure efficacité du MEP. A cet effet les activités de renforcement des capacités comprendront notamment :

• Désignation du Point Focal et mise en place des comités accompagnés de l’élaboration d’un répertoire renfermant toutes les informations utiles ;

 • Formation des acteurs notamment sur la gestion des plaintes EAS/HS et l’approche centrée sur les besoins des survivant(es) ;

 • Elaboration de guide résumant les procédures du MEP ;

 Acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d’évaluation, documentation, stylos, téléphone, puce).

1. **Communication**

Le succès d’un MEP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MEP seront largement partagées avec les communautés dans les zones d’intervention du projet et le public en général. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre au plaignant de bien les connaitre en vue de les utiliser en cas de besoin.

 Pour ce faire différentes méthodes seront utilisées :

• Sensibilisation lors des émissions audiovisuelles

• Information directe des bénéficiaires de microprojets

• Internet : document de gestion des plaintes en téléchargement libre

• Facebook : présentation brève du système de gestion des plaintes et des possibilités de déposer des plaintes

• Banderoles, brochures, affiches et autre communication directe pour les réunions préliminaire

 • Sensibilisation des ONG.

En plus de ces informations, affichées sur les lieux des travaux, d'autres affiches/pancartes seront placées, selon les cas dans les locaux du CEP et des Directions Départementales. Les adresses et les numéros de téléphone de l'entité à laquelle les bénéficiaires peuvent s'adresser pour déposer plainte ainsi que de la démarche à suivre au cas où ils n’obtiendraient pas satisfaction au bout d’un temps donné y seront indiqués.

Concrètement, il s’agira de partager avec l’ensemble des parties prenantes sur la démarche, les instances et modes de saisine, les règles, les procédures de gestion des plaintes et les voies de recours. C’est dans cette logique que l’appropriation du MEP par les parties prenantes sera assurée. Les canaux de communication qui sont décrits plus haut seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme. C’est à la lumière de ces principes d’accessibilité, que le mode de dépôt des plaintes sera diversifié.

1. **Rôles et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du MEP**

 Tableau 2 : Récapitulatif des étapes et responsabilités pour la mise en œuvre du MEP

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° | **Etapes/activités** | **Responsabilité** |
|  | Pilotage du MEP | UCP |
|  | Prise en compte du MEP dans les documents de projet et dans la mise en œuvre des activités | UCP |
|  | Sensibilisation des communautés et parties prenantes sur le MEP, prévention des conflits | Point Focal /RSS/RSE/RVBG |
|  | Réception des plaintes | Point focal |
|  | Traitement des plaintes | Comités |
|  | Traitement des recours à la justice | Unité de veille juridique du projet |
|  | Suivi Evaluation | UCP |

1. **Monitoring des délais du MEP**

Les délais de réponse pour les différentes étapes du MEP doivent être le plus court possible afin de rendre le projet réactif visa vis d’une situation de conflit et maintenir ainsi la paix sociale. Néanmoins, des situations graves ou complexe nécessiteront des analyses approfondies avec parfois la mise en place de structure de médiation.

 Tableau 3 : Délais recommandés par étape de traitement des plaintes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°s** | **Etapes** | **Délais** |
|  | Introduction et réception | Dès réception |
|  | Evaluation de la plainte | 4 jours ouvrables |
|  | Accusé réception |
|  | Enquête | 5 à 15 jours ouvrables selon les cas |
|  | Réponse | 5 jours ouvrables après l’enquête |
|  | Recours | Après 30 jours |
|  | Suivi, clôture et archivage | 5 à 30 jours |

1. **Suivi évaluation et reportage du MEP**

Un rapport périodique (trimestriel) sera élaboré par les RSE/RSS/RVBG pour relater la situation des activités d’engagement des parties prenantes. Il sera transmis au Coordonnateur REDISSE IV qui jugera de l’opportunité ou non de le mettre à la disposition de la Banque.

**Les indicateurs** suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités d'engagement des parties prenantes :

* Nombre de réunions de différentes sortes (audiences publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux, etc.) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
* Nombre de parties prenantes incluses dans le registre dédié ;
* Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l’UC à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
* Taux de satisfaction des bénéficiaires ;
* Niveau d’adhésion au projet ;
* Nombre de publications couvrant le projet dans les médias.

De plus, le suivi adressera **les indicateurs clefs** sur le mécanisme d’examen des plaintes, notamment

* La catégorisation des réclamations ;
* Le nombre de plaintes reçues par type / catégorie de canal de réception au cours du mois ;
* Le nombre de plaintes éligibles au cours du mois ;
* Le nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ;
* Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ;
* Le nombre et le pourcentage de plaintes résolues ;
* Le nombre et le pourcentage de plaintes résolues dans le délai prévu par le MEP ;
* Le nombre et le pourcentage de plaintes ayant fait l’objet des recours ;
* Le nombre de représailles suite aux dénonciations ;
* Le nombre de plaintes ayant fait l’objet d’une saisine aux tribunaux ;
* Le nombre de comités de gestion des réclamations installé et formé.

Par ailleurs, le suivi traitera **des indicateurs corps** qui devront être contenus dans le plan d’action d’atténuation et réponses aux Risques VBG/EAS/HS et portant essentiellement sur les griefs :

* Le nombre de cas de VBG/EAS/HS et contre les enfants rapportés ;
* Le pourcentage des cas VBG/EAS/HS référés vers les structures de prise en charge ;
* Les types d’incidents (définition ou catégorisation des cas) ;
* Le nombre ou pourcentage d’incidents (par type d’incident) en fonction: (i) de l’âge de la survivante (adulte / enfant), (ii) si l’agresseur est lié au projet (iii) des services reçus, des renvois effectués et des actions en attente, (iv) nombre de cas traités et clôturés, (v) nombre de cas en cours de traitement, contraintes, (vi) sanctions prises en interne le cas échéant, (vii) % de travailleurs ayant signé le contrat (viii) % de travailleurs ayant participé à une séance de formation sur le code de conduite (CdC) ; (ix), % répondants femmes au cours des consultations du projet.

**Les indicateurs de suivi** de la mise en œuvre du MEP sont les suivants :

* Au moins 2 consultations des parties prenantes identifiées lors de consultations sur le MEP sont organisées ;
* 6 campagnes de sensibilisation de masse sur le MEP sont réalisées dans les zones d’intervention du projet ;
* Au moins 80% des plaintes émises aboutissent à un accord de résolution à l’amiable.

Ces rapports seront complétés par une analyse des risques qui sera faite de façon continue pendant par les SSE/SSS/SVBG toute la durée de mise en œuvre du Projet, ce qui induira une mise à jour du Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) annuellement au cours des premières phases de travaux et de construction, et tous les deux ans pendant les opérations. Ces informations essentielles permettront au Projet, de mieux adapter les activités d’engagement des parties prenantes, de gestion des plaintes et de prévention et de prise en charge des VBG/EAS/HS.

À cet effet, l’accent sera mis sur des messages de sensibilisation, de redéfinition des cibles, de capitalisation des leçons et expériences. Par conséquent, le Projet collaborera avec les acteurs communautaires et autres organismes (publics et privés) offrant des services pour toutes ces questions.

## Critères relatifs aux enquêteurs

Les critères à prendre en compte dans le choix ou la désignation des enquêteurs sont les suivants :

### 16.1. Compétence

Les personnes qui mènent les enquêtes doivent avoir la capacité de prendre les mesures et/ou décisions appropriées et de les appliquer. Elles également maitriser les langues locales pour mieux transmettre les informations nécessaires aux bénéficiaires.

### 16.2. Transparence

Dans le cas des plaintes de nature non sensible, il est important de s’assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de l’équipe d’enquête et le choix des responsables des décisions. Toutes les décisions importantes qui sont prises doivent être annoncées clairement.

### 16.3. Confidentialité

La confidentialité est essentielle, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s’en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que la personne contre laquelle la plainte est portée.

### 16.4. Impartialité

L’impartialité des enquêteurs est cruciale si on veut que les plaintes et les réponses qui y sont données soient traitées de façon équitable. Si les personnes qui participent au traitement d’une plainte ont un intérêt direct dans l’issue d’une enquête, ceci pourrait nuire au MEPC et causer plus d’angoisse ou de tort aux personnes concernées.

Il est à signaler que certaines plaintes de nature sensible pourraient exiger que les enquêteurs soient formés pour mener des investigations spécialisées de façon à ne causer aucun préjudice et à maintenir l’intégrité du MEP (par ex. dans des cas d’exploitation et d’abus sexuel).

Toute plainte sensible liée au décès et/ou à un abus sexuel sera immédiatement transmise à la Banque Mondiale via l’UCP (Endéans 24 heures).

## 16.5. Réponse et prise des mesures

Une plainte formelle exige une réponse rapide de la part du Projet. Il est fondamental de communiquer clairement à la personne plaignante les constats issus des processus d’examen et d’enquête et de la tenir dûment informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé. Il pourrait parfois être nécessaire d'informer la communauté en général des mesures qui seront prises si celle-ci a aussi été touchée. Les réponses peuvent se faire par écrit ou verbalement selon ce qui aura été convenu avec la personne plaignante et elles devront être documentées.

Cette réponse sera inscrite dans la fiche de plainte dûment remplie par les deux parties et dont le modèle est en annexe. Le (la) plaignant (e) a, de son côté, une semaine pour réagir face à la réponse du comité de gestion des plaintes et conflits.

Il sied de signaler que la réponse à une plainte peut être négative ou la réclamation jugée non fondée. Elle peut aussi être positive et accompagnée d'un dédommagement ou indemnisation ; il peut, par exemple, être convenu d'ajouter à la liste de bénéficiaires quelqu'un qui n'y figurait pas auparavant. Si la réponse n’est pas acceptée, la personne plaignante ou son équipe peut faire appel de la décision. Le MEP mis en place exige à ce que le (la) plaignant (e) soit toujours informé de toute réponse ou de tout traitement réservé à sa plainte ou doléance.

Certaines allégations pourraient ne pas satisfaire aux exigences formelles relatives aux plaintes du fait d’un manque d’informations cruciales. Toutefois, en cas de présomption de violation des politiques ou d’abus, la violation de la confidentialité des informations sensibles, l’inaction de l’organisation constituerait un manquement à son devoir de diligence.

Dans de telles circonstances, il serait nécessaire de mener une enquête préliminaire pour remonter à la source de l'allégation, rechercher une victime ou un témoin à qui parler de la possibilité de déposer une plainte ou une dénonciation.

En cas de décès ou mort d’homme : Le CEP saisira dans l’immédiat l’unité de Coordination du projet. Cette information sera remontée au niveau de la coordination du projet, qui à son tour, transmettra dans les 24 heures l’information à la Banque Mondiale, via la chargée de projet pour des dispositions utiles. Si l’examen de la plainte révèle que cette plainte n’est pas fondée, ou ne concerne pas le projet, la plainte sera rejetée et aucune action y afférente ne sera plus menée.

## Réaction du plaignant ou procédure d'appel

Si la réponse n’est pas acceptée et que les parties concernées (le Projet et le (la) plaignant (e) ne peuvent parvenir à une solution à l'amiable, le (la) plaignant (e) peut décider de faire appel de la réponse.

La procédure d’appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d’en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. La procédure d’appel sera clairement définie et expliquée aux riverains : dans quels cas elle peut être utilisée ; comment elle fonctionnera et qui y participera. La procédure d’appel, lorsqu’elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle sera menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MEP.

Si la plainte a été traitée au niveau local, le (la) plaignant (e) peut faire appel à la hiérarchie directement afin de réexaminer sa plainte. Si elle avait déjà fait l'objet d'examen au niveau départemental et qu'il n'y a pas eu de suite favorable, le (la) plaignant (e) pourra saisir directement le CNEP à Brazzaville.

Si le réexamen prouve que la plainte est recevable et mérite une réponse favorable, le (la) plaignant (e) sera remis(e) dans ses droits, si non, la plainte sera rejetée et le (la) plaignant (e) peut recourir au tribunal compétent de sa circonscription s'il (elle) juge que sa cause a été mal traitée par le Projet.

### 14. Procédure d'appel en justice

La constitution de la République du Congo stipule que tout citoyen a le droit de présenter des requêtes aux organes appropriés de l’Etat. Une personne physique ou morale lésée peut donc saisir la justice par le biais de l’action publique.

Ainsi le (la) plaignant (e) non satisfait de l’issue de la plainte du mécanisme d’examen des plaintes du PRUC-19, peut faire recours au tribunal. La Loi n° 51-83 du 21 avril 1983 portant code de procédure civile, commerciale, administrative et financière énonce que le Tribunal est saisi par requête écrite ou verbale. La requête écrite est signée par le demandeur ou son mandataire. La requête verbale est rédigée immédiatement par le Greffier assisté en cas de besoin d'un interprète.

Le greffier délivre immédiatement ou à son mandataire une convocation indiquant la date de l'audience à laquelle l'affaire sera appelée. Les parties sont convoquées par le greffier pour l'audience ainsi fixée par le Président. Un délai minimum de 30 jours est dans tous les cas observés entre l'envoi de cette convocation et la date de l'audience. Ce délai est porté à trois mois maximum si le défendeur n'a ni domicile ni résidence au Congo. L’audience est tenue et le jugement est prononcé. Ce jugement peut être relevé appel de toute décision contentieuse. Dans ce cas, l'appel du jugement doit être formé dans le délai d'un mois par les parties au procès et le Ministère Public.

L'appel est formé par déclaration au Greffe de la juridiction qui a rendu la décision attaquée.

L'appel peut aussi être interjeté par lettre. En ce cas, il est réputé fait à la date d'envoi de la lettre, indiquée par le cachet de la poste. Dans le délai de 10 jours, l’avis de l'appel est donné aux autres parties par le Greffier selon les formes de la notification des jugements.

Le (la) plaignant (e) peut également opter en cas de non satisfaction de se pourvoir en cassation. Le pourvoi en cassation est ouvert contre toute décision juridictionnelle rendue en dernier ressort. Il ne peut être fondé que sur l'un des moyens suivants :

* violation des formes substantielles de la procédure ;
* défaut, insuffisance ou contrariété de motifs ;
* violation de la loi ou de la coutume applicable au litige ;
* contrariété entre deux décisions définitives.

Les personnes à faible revenu[[2]](#footnote-2) peuvent bénéficier du mécanisme d’assistance judiciaire. Le bénéfice de l’assistance judiciaire dispense du paiement des sommes dues au trésor public (droits de timbre et d’enregistrement), des sommes dues au greffe et toute consignation d’amende, des honoraires de l’avocat, des sommes dues aux auxiliaires de justice, aux témoins et aux experts ainsi que les autres frais dus à l’occasion de la procédure. Ce mécanisme permet aux personnes ayant des ressources insuffisantes, de faire valoir leurs droits en justice par la prise en charge judiciaire totale ou partielle.

# CONCLUSION

Le PRUC-19, met au travers du présent document, à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d’être affectées par les activités dudit projet, des possibilités claires, accessibles, rapides et efficaces pour soumettre leurs plaintes et/ ou doléances.

La mise en place et l’application efficiente du présent MEP permettra à l’UCP d’identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées, de répondre aux attentes des parties prenantes et des bénéficiaires du projet, d’améliorer la gouvernance et la performance du projet et d’assurer la redevabilité.

Ce manuel est dynamique et peut être amendé en fonction des failles y constatées et observations et/ ou suggestions venant des différentes parties prenantes.

**ANNEXES**

# Annexe 1 : Principes et bonnes pratiques du MEP

## Annexe 2 : Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes[[3]](#footnote-3)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Principaux éléments à mettre en place | Action à mener | Action à ne pas faire |
| **Accès** | Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles. Maintenir des registres à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes et les suggestions reçues (ou la mise en place d’une application informatique). Faire connaître à travers une communication large la/les procédures de dépôt de plaintes. | Créer des obstacles au dépôt de plaintes en ayant des procédures chronophages/longues ou compliquées, oublier de prendre des mesures pour assurer que les groupes vulnérables soient en mesure d’accéder au système. |
| **Tri et traitement** | Définir clairement qui est le responsable du traitement des différents types de plaintes. Etablir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes. Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (N°). | Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont les plaintes sont censées être acheminées. Elaborer un système qui ne différencie pas les différents types de plaintes. |
| **Accusé de réception** | Informer les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes. Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes. (Considérer le traitement d’une plainte comme une tâche administrative classique. | Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme si leur plainte était un inconvénient (une charge) |
| **Vérification et action** | Evaluer objectivement la plainte sur la base des faits. Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte. | Attendre du réclamant qu’il prouve qu’il a raison. La vérification est de la responsabilité de l’administration. Ne pas informer les réclamants sur le statut de leur réclamation. |
| **Suivi et évaluation** | Signaler l’importance des plaintes en les mettant à l’ordre du jour des réunions des comités de gestion (local, intermédiaire et départemental). Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes. Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au mécanisme d’examen des plaintes. | Manquer l’occasion d’intégrer les plaintes dans la gestion quotidienne. Considérer que la résolution d’une plainte est une fin en soi, alors qu’elle est une première étape dans l’amélioration des processus de gestion. |
| **Retour d’information** | Contacter les utilisateurs pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées. Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au mécanisme d’examen des plaintes, afin d’améliorer sa visibilité et renforcer la confiance de la population. | Négliger le suivi avec les plaignants. Ne pas publier et de façon transparente les résultats des actions. |

# Annexe 3 : Modèle de fiche d’enregistrement contenu dans le registre des plaintes

 Date de la plainte : ……………….…………..................

Numéro de la plainte ……………………………............

Prénom et nom du (plaignant : ………………………………………………………………………….. …..……………………………………..…………………………………………………………………..

Sexe : F H Localité : ……………………………………………………………

Fonction/Responsabilité : ………..…………………………………….. Téléphone …………………………………….. Date de l’incident …………………………………………………

Parties concernées :…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Description de la réclamation : ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Solution préconisée par le (la) plaignant(e) : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Signature du (de la) plaignant (e) : ……………………………………………………………………..

Traitement de la Plainte enregistrée par (à remplir par le point focal) : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………. ………………………………………………………………………..

Plainte validée : oui non

Commentaires :………………………………………………………………………………………….. …………………………………………………………………………………………………………….

Solutions proposées : ……………………………………………………………………………………………………………

Responsable de l’action : ………………………………………………………………………………………………………… …

Date : …… ……………………………… Signature :

Actions à réalisées :

Date de résolution : ……………………………………………..…………………

Date de retour au plaignant : ……………………………………………………..

Niveau de satisfaction et commentaires du (de la) plaignant (e) : …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**Annexe 4 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l’examen de la plainte)**

Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

 Âge et sexe du/de la victime :

Fille (-18) Garçon (-18)

Femme (+ 18) Homme (+18)

Date de l’incident (jour, mois, année) :

Zone de l’incident :

 Lien de l’auteur présumé au projet :

Oui

Non

 Inconnu

 L’incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui

Non

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Tentative de viol

Harcèlement

Viol

Agression physique χ

Violence psychologique/émotionnelle

Mariage forcé

Déni de services, ressources ou opportunités

Aucun incident de VBG confirmé

Autres (préciser)

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d’autres prestataires de services) ? Oui Non

Compagnie ou autre entité notifié : Oui SI OUI, date de notification : Non χ

Action/sanction vérifiée : Oui Non Non applicable

*N.B. Dans les 24 heures après la fin de la vérification (et un maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte), la structure doit partager une copie de ce formulaire avec l’Unité de coordination de projet (UCP), qui à son tour, le transmettra à la Banque mondiale. Cette information devrait également être incluse et rapportée d’une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base mensuelle*

# Annexe 5 : Fiche de satisfaction de plainte

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Nature de la plainte :…………………………………….. |
| Résolution :……………………………………..…………………… | Date de résolution de la plainte ;…………………………………….. |
| Documentation de la gestion de la plaintes (compte rendu, Accord, Procès-verbal, rapports d’enquêtes etc.  |  |
| Signature du PRUC (Coordonnateur, chef d’antenne, EVBG, RSE ou RSS,) |  |
| Signature du plaignant |  |

# Annexe 6 : Rapport des plaintes reçues

Responsable : -------------------------------------------------------------------- N° de tel:--------------------------------

Numéro d’identification du responsable : N°------------------------------------------

Période : Plainte reçue du--/----/ au --/----/------

1. **Situation générale des plaintes**
2. **Profil du plaignant**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Plaignant | Genre | Nombre des plaintes reçues | Nombre des plaintes traitées | Nombre de plaintes cumulés antérieures | Nombre de plaintes de la période actuelle | Nombre de plaintes cumulées |
| M | F |  |  |  |  |  |
| Autorité locale |  |  |  |  |  |  |  |
| Autorité communale |  |  |  |  |  |  |  |
| Autorité central |  |  |  |  |  |  |  |
| Bénéficiaire |  |  |  |  |  |  |  |
| Non bénéficiaire |  |  |  |  |  |  |  |
| Société civile : ONG, Association, etc. |  |  |  |  |  |  |  |
| Personnel du projet |  |  |  |  |  |  |  |
| Fournisseur, Contractants |  |  |  |  |  |  |  |
| Anonyme |  |  |  |  |  |  |  |
| Autres |  |  |  |  |  |  |  |
| Total |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Observations :**

1. **Situation globale des plaintes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Plaintes cumulées antérieures | Plaintes de la période actuelle | Plaintes cumulées |
|  | **Reçues** | **Traitées** | **Reçues** | **Traitées** | **Reçues** | **Traitées** |
| Nombre total des plaintes tout cas confondus |  |  |  |  |  |  |

# Annexe 7 : Procès-verbal de conciliation

L’an deux mil…………………………………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

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

A l’issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit : …..……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Ont signé :

 Le(la) plaignant ( e) : La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes

# Annexe 8 : Fiche de suivi de la plainte

|  |  |
| --- | --- |
| **Informations sur la plainte** | **Suivi du traitement de la plainte** |
| No. de la plainte | Nom et contact du réclamant | Date de dépôt de la plainte | Description de la plainte | Transmission au service concerné (oui/non indiquant le service et la personne contact) | Date de traitement prévue | Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non) | Plainte résolue (oui / non) et date | Retour d’information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Annexe 9 : Fiche de clôture de la plainte

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N° de référence** | **Date de clôture** | **Solution mise en œuvre** | **Réplicabilité possible** | **Modifications des pratiques requises** |
|  |  | Décrire ici en détail les mesures correctrices, les solutions apportées | Mentionner ici s’il est possible que les mêmes mesures soient applicables pour des plaintes similaires | Spécifier ici s’il y a lieu de modifier les pratiques, si oui quelles sont-elles, et à quels endroits ces pratiques doivent être mises en œuvre |

1. Le Médiateur indépendant sera en cas de besoin pris en charge par le projet au niveau local. Au plan national, les services du Médiateur de la République seront sollicités. [↑](#footnote-ref-1)
2. Personnes à revenu inférieur ou égal à 50.000 FCFA ou à 80.000 FCFA avec plus de 3 personnes à sa charge [↑](#footnote-ref-2)
3. Adapté de Banque mondiale, 2011, Feedback Matters: Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank-Financed Projects (en anglais) [↑](#footnote-ref-3)