



RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO



**MINISTÈRE
DES RESSOURCES HYDRAULIQUES
ET ÉLECTRICITÉ**

**UNITÉ DE COORDINATION ET DE MANAGEMENT DES PROJETS DU MINISTÈRE
« UCM »**

**PROJET D'ACCES, DE GOUVERNANCE ET DE RÉFORMES DES SECTEURS DE
L'ÉLECTRICITÉ ET DE L'EAU (AGREE)**

P 173506

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)
SENSIBLE AUX PLAINTES SUR LE GENRE,
EXPLOITATION ET ABUS SEXUEL, HARCELEMENT
SEXUEL (VBG/EAS/HS)**

VERSION FINALE

Juillet 2026

LISTE DES ACRONYMES

AGREE	: Projet d'Accès, de Gouvernance et de Réforme des secteurs de l'Électricité et de l'Eau
ANSER	: Agence Nationale des Services d'électrification Rurale
BM	: Banque Mondiale
CEP-O	: Cellule d'Exécution des Projets d'eau
CLGP	: Comité Locale de Gestion des Plaintes
EAS/HS	: Exploitation et Abus Sexuel / Harcèlement Sexuel
FARDC	: Forces Armées de la République Démocratique du Congo
IDA	: Association Internationale de Développement
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	: Normes Environnementales et Sociales
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
PAP	: Personne affectée par le projet
PAR	: Plan d'Actions de réinstallation
PGES	: Plans de Gestion Environnementale et Sociale
PGES-C	: Plan de Gestion environnementale et sociale de chantier
PHQSE	: Plan d'Hygiène Qualité, Santé et Environnement
PNC	: Police Nationale Congolaise
RAF	: Responsable d'Administration et Finances
SDS	: Spécialiste en Développement Social
sms	: Short message service
SNEL	: Société nationale d'électricité
UCM	: Unité de Coordination et de Management des projets du Ministère des Ressources Hydrauliques et de l'Electricité
VBG	: Violence Basée sur le Genre
VCE	: Violence Contre les Enfants
UGP	: Unité de gestion de Projet

TABLE DES MATIÈRES

0. PREAMBULE	4
1. INTRODUCTION	5
1.1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION	5
1.2. JUSTIFICATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP).....	6
1.3. OBJECTIFS DU MGP	6
1.4. PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP.....	7
1.5. CHAMP D'APPLICATION DU MGP	8
1.6. ADAPTATION DU MÉCANISME AUX RÉALITÉS DES DIFFÉRENTES ZONES CONCERNÉES	8
2. CATEGORISATION DES PLAINTES	9
2.1. LES PLAINTES NON SENSIBLES	9
2.2. LES PLAINTES SENSIBLES	10
3. PROCEDURES ET FONCTIONNEMENT DU MGP GLOBAL Y COMPRIS CELUI SENSIBLE A L'EAS/HS.....	11
3.1. STRUCTURATION DU MGP	11
3.2. CIRCUIT DE FONCTIONNEMENT DU MGP.....	16
3.3. ROLES ET RESPONSABILITES INSTITUTIONNELLES DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP	18
3.4. ETAPES CLES DE TRAITEMENT DE LA PLAINTE.....	21
3.4.1. Fonctionnement du MGP en général	21
3.4.2. Processus de traitement des plaintes	22
3.4.3. Suivi de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes	37
3.4.4. Evaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre MGP.....	38
3.5. ARCHIVAGE DES PLAINTES	43
3.6. RETOUR D'INFORMATION	45
4. BUDGET ESTIMATIF DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP	45
5. CONCLUSION.....	47
LES ANNEXES	48

0. PREAMBULE

Le présent document constitue le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet d'Accès, de Gouvernance et de Réforme des secteurs de l'Électricité et de l'Eau (AGREE). Mis en œuvre avec l'appui financier de la Banque mondiale, le Projet AGREE veille au respect des exigences environnementales et sociales de la République Démocratique du Congo ainsi que des Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale.

Dans cette perspective, le projet AGREE accorde une importance particulière à la mobilisation et à la participation effective des parties prenantes, à la transparence dans la conduite de ses activités ainsi qu'à la prise en compte diligente des préoccupations, réclamations et suggestions formulées par les populations affectées, les bénéficiaires et l'ensemble des acteurs concernés par sa mise en œuvre.

Conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES 10) de la Banque mondiale relative à la Mobilisation des Parties Prenantes et à la Diffusion de l'Information, le Projet AGREE met en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) destiné à recevoir, enregistrer, examiner et traiter de manière appropriée toutes les plaintes, préoccupations, réclamations, suggestions ou demandes d'information formulées par les personnes affectées par le projet, les communautés bénéficiaires, les travailleurs, les autorités locales, les organisations de la société civile et toute autre partie prenante.

Le MGP constitue un outil de dialogue, de redevabilité et de prévention des conflits permettant d'identifier précocement les préoccupations des parties prenantes et d'y apporter des solutions rapides, équitables, transparentes et adaptées. Il vise à renforcer la confiance entre le projet et les populations concernées, à améliorer la performance environnementale et sociale du projet et à contribuer à une mise en œuvre harmonieuse de ses activités.

Le mécanisme repose sur les principes fondamentaux d'accessibilité, de transparence, d'équité, de confidentialité, d'inclusive, de non-discrimination, de protection contre les représailles et de gratuité. Il est ouvert à toutes les parties prenantes sans distinction de sexe, d'âge, d'origine, de condition sociale ou de niveau d'instruction.

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes décrit les procédures, les responsabilités institutionnelles, les modalités de traitement et de suivi des plaintes, ainsi que les voies de recours mises à la disposition des plaignants. Il constitue un instrument essentiel de gestion des risques environnementaux et sociaux du Projet AGREE et contribue à garantir le respect des droits et intérêts des populations concernées tout au long du cycle de vie du projet.

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte et justification

La réalisation des activités liées au projet AGREE sera sujette à plusieurs types de plaintes, y compris les celles liées à l'Exploitation et Abus ou Harcèlement Sexuels (EAS/HS) et les sources de conflits qui peuvent se manifester lors de la mise en œuvre et de l'exploitation du projet pour diverses raisons. Le succès de ce projet repose sur la prise en compte et la gestion de diverses sources de plaintes potentielles, environnementales et sociales. Ces plaintes peuvent résulter de risques et d'impacts tels que l'occupation temporaire de terrains privés, la santé des communautés riveraines, la perturbation des activités socio-économiques, la restriction d'accès aux commerces, les vols matériels, l'abattage d'arbres fruitiers, la destruction des cultures, la dégradation des biens immobiliers, les accidents, l'émission de poussières, les nuisances sonores et olfactives, la dégradation du cadre de vie et du paysage, l'abattage d'arbres ornementaux, l'accumulation des déchets des chantiers, la pollution des eaux et des sols, la coupure d'électricité, le délestage, la surfacturation, et les plaintes liées à la mise en œuvre des plans d'actions de réinstallation (PAR) et d'indemnisations dans les aspects suivants : erreurs dans l'identification des personnes affectées par le projet (PAP) et de leurs biens, désaccord sur des limites de parcelles, conflits sur la propriété d'un bien ou d'une activité génératrice de revenus, désaccord sur l'évaluation des biens impactés, successions, divorces et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille sur la propriété ou sur les parts d'un bien donné, ainsi que des désaccords sur les mesures de réinstallation.

Devant tous ces problèmes qui risquent d'affecter la santé, le bien-être, les biens mobiliers et immobiliers, et les revenus des citoyens, la réaction normale est de porter plainte, de réclamer et de défendre ses droits en usant des voies de recours que lui procurent les lois. Cependant, l'accès à un système facile et accessible pour toutes les parties prenantes susceptibles d'être affectées par les activités du projet n'est pas à la portée de tous, en particulier pour la classe pauvre et la plus démunie ainsi que pour les personnes vulnérables.

Cela justifie la nécessité de mettre en place un mécanisme adéquat de gestion et de traitement des doléances liées au projet, conformément aux exigences de la norme environnementale n°10 de la Banque mondiale qui stipule à son point C : *Mécanisme de gestion des plaintes* : L'Emprunteur répondra dans les meilleurs délais aux préoccupations et aux plaintes des parties touchées par le projet concernant la performance du projet non seulement sur les activités environnementales et sociales mais également dans sa globalité. Ce mécanisme doit permettre une réponse rapide, efficace et respectueuse des cultures locales, tout en garantissant l'accessibilité à tous et sans frais.

Par ailleurs, le mécanisme de gestion des plaintes sera proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, et sera accessible et ouvert à tous. Lorsque cela est possible et adapté au projet, le mécanisme de gestion des plaintes fera recours aux systèmes formels ou informels de gestion des plaintes existants, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet. Aussi, il prendra en compte les risques de discrimination, de harcèlement, d'abus ou d'exploitation dans toutes les étapes du processus du projet et devra donc être sensible à l'EAS / HS.

L'objectif principal du MGP est d'éviter les recours judiciaires en favorisant les solutions amiables, en protégeant les intérêts des plaignants et du projet, et en assurant un processus transparent et inclusif. Ainsi, toute personne ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésée pourra facilement déposer une plainte, qu'elle soit identifiée ou anonyme, dans le but de garantir des recours justes et efficaces.

La mise en place de ce mécanisme est sous la responsabilité de l'UCM en collaboration avec la CEP-O avec la participation des Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP) ainsi que des points focaux VBG des services étatiques et des ONG spécialisées en VBG.

1.2. Justification du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

La gestion des plaintes est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre l'équipe du Projet et les populations riveraines des travaux, ainsi que les autres parties prenantes. Élément fondamental d'une approche de bonne gouvernance, la gestion des plaintes permet aux responsables du Projet, de répondre aux préoccupations et les réclamations des citoyens et de combler au besoin, les éventuelles insuffisances de la mise en œuvre du projet. Quant aux populations riveraines et autres parties prenantes, la saisine du mécanisme permet d'exprimer leurs avis, préoccupations, plaintes et faire des réclamations, en lien avec le Projet, et de recevoir des réponses appropriées dans des délais raisonnables.

Ainsi, le présent MGP global du Projet AGREE s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer les relations avec les parties prenantes, ainsi que la mise en œuvre des activités du Projet. Le mécanisme de gestion des plaintes est placé sous la responsabilité du Coordonnateur de l'UCM en collaboration avec celui de la CEP-O, appuyé par les équipes techniques, notamment des équipes en charge de gestion des risques environnementaux et sociaux de l'UCM et de la CEP-O.

NB : Un mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs des entreprises a été défini dans les Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO). Toutefois, des passerelles seront établies pour centraliser l'ensemble des plaintes relatives au projet. Pour favoriser l'opérationnalisation dudit mécanisme, le présent document propose également les instances et le mode de règlement de ce type de plaintes.

1.3. Objectifs du MGP

Le MGP est un dispositif qui vise à recevoir traiter les plaintes en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables.

Les objectifs spécifiques du MGP sont :

- Éveiller la conscience du public sur le projet et augmenter le niveau d'implication des parties prenantes dans le projet
- Mettre à la disposition des personnes, des communautés affectées ou de celles susceptibles de l'être par les activités du projet, des possibilités de soumettre leurs plaintes au travers d'un mécanisme transparent, accessible, rapide, efficace, culturellement adapté et équitable et non discriminatoire qui permette aux personnes lésées de se plaindre et d'éviter les litiges

- Favoriser le règlement à l'amiable des plaintes générales et éviter du mieux que l'on peut de faire recours à la justice
- Minimiser la mauvaise publicité, éviter/minimiser les retards dans l'exécution des travaux d'infrastructure et assurer la durabilité des interventions du projet
- Prévenir la fraude, la corruption et les incidents de VBG liées à la mise en œuvre du projet
- Augmenter l'implication des parties prenantes dans le projet afin d'assurer la durabilité des interventions du projet
- Identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions appropriées en réponse aux plaintes déposées
- Prendre connaissance des problèmes en rapport avec la mise en œuvre du projet et les résoudre avant qu'ils ne dégénèrent.

Les experts en développement social de l'UCM et de la CEP-O vont se charger de :

- Vulgariser le MGP global du Projet. y compris la sous-commission du MGP sensible à l'EAS/HS pour laquelle elle travaillera en étroite collaboration avec des ONG locales spécialisées de coordination des activités VBG auprès des parties prenantes du Projet AGREE (partager le numéro vert et indiquer les canaux de dépôt des plaintes notamment le numéro de téléphone pour l'envoi d'une plainte par sms, la boîte à plainte, la cartographie des structures de prise en charge et des points focaux communautaires, etc.).
- Organiser les ateliers de formations et renforcements des capacités des Comités Locaux de Gestion et Résolution des Plaintes du Projet AGREE ;
- Conscientiser les Parties Prenantes sur leur responsabilité face aux infrastructures et équipements communautaires qui seront réalisés,

1.4. Principes fondamentaux du MGP

Les principes fondamentaux du MGP sont :

- *Accessibilité* : le mécanisme doit être facilement accessible à toutes les parties prenantes, y compris les groupes vulnérables.
- *Transparence* : les procédures de réception, d'enregistrement, de traitement et de clôture des plaintes doivent être claires et connues du public.
- *Équité* : toutes les plaintes doivent être examinées de manière impartiale, sans discrimination ni favoritisme.
- *Confidentialité* : les informations personnelles des plaignants doivent être protégées, notamment pour les plaintes sensibles (EAS/HS, VBG, etc.).
- *Absence de représailles* : aucune personne ne doit subir de menaces, sanctions ou discriminations pour avoir déposé une plainte.
- *Rapidité et efficacité* : les plaintes doivent être traitées dans des délais raisonnables et faire l'objet d'un suivi approprié.
- *Traçabilité* : toutes les plaintes doivent être enregistrées, documentées et archivées.
- *Participation et dialogue* : le mécanisme doit favoriser le règlement des problèmes par la concertation et la médiation lorsque cela est possible.

- *Gratuité* : le dépôt et le traitement des plaintes ne doivent entraîner aucun coût pour le plaignant.
- *Complémentarité avec les recours légaux* : le MGP global du Projet AGREE ne remplace pas les voies administratives ou judiciaires existantes ; les plaignants conservent le droit de saisir les juridictions compétentes à tout moment, s'ils le veulent.

1.5. Champ d'application du MGP

Le champ d'application, l'ampleur et la nature du mécanisme d'examen des plaintes requis seront proportionnés à la nature et l'importance des risques et des effets néfastes potentiels du projet AGREE.

Le mécanisme d'examen des plaintes peut comprendre les éléments suivants : (i) Différentes manières par lesquelles les usagers peuvent déposer plainte, y compris en personne, par téléphone, par message court, par courrier, par courriel ou sur un site web; (ii) Un registre écrit pour l'inscription des plaintes qui sera conservé comme une base de données ; (iii) Des procédures annoncées publiquement, fixant les délais d'accusé de réception, de réponse et de traitement des plaintes ; (iv) La transparence sur la procédure d'examen des plaintes, la structure de gouvernance et les décideurs ; et (v) Les actions en recours (y compris dans le système judiciaire national) que les plaignants insatisfaits peuvent engager lorsque leurs préoccupations n'ont pas trouvé de réponse.

En outre, Le projet AGREE vise à étendre les services d'électricité et d'eau potable dans plus de 15 villes localisées dans les 11 provinces suivantes : Kinshasa (ville de Kinshasa), Kwilu (villes de Kikwit et Bandundu), Kasai (ville de Tshikapa), Kasai central (ville de Kananga), Kasai oriental (ville de Mbuji-Mayi), Lomami (villes de Mwene - Ditu et Kabinda), Sud-Kivu (ville de Bukavu), Kongo-Central (ville de Boma), Nord-Kivu (villes de Goma, Butembo et Beni), Ituri (ville de Bunia) et Nord-Ubangi (ville de Gbadolite). Il convient de signaler que lors de la revue à mi-parcours du Projet AGREE en février 2026, les activités prévues dans les villes de Goma et Bukavu sous contrôle des rebelles ont été supprimées.

1.6. Adaptation du mécanisme aux réalités des différentes zones concernées

Le mécanisme à mettre en place sera adaptée aux réalités de chaque zone d'intervention et reposera sur les instances locales existantes, impliquées dans la gestion des conflits, notamment au niveau communautaire.

Ainsi, en fonction des organisations sociales propres à chaque zone/région, des dispositions complémentaires pourraient être prises en compte en cas de nécessité. Au regard des consultations réalisées, il ressort dans les différentes zones une hiérarchie des traitements des plaintes. Celles-ci vont du niveau coutumier au niveau administratif. Les traitements des plaintes ou réclamations au niveau coutumier se font par les chefs de village ou bloc. Quant aux plaintes ou réclamations au niveau administratif elles sont traitées par les quartiers, les bourgmestres, les maires et les administrateurs des territoires. Il ressort des consultations réalisées auprès des autorités locales, communales et coutumières que les mécanismes de gestion des conflits existants se structurent autour de deux (02) niveaux :

- Niveau coutumier (chef du village, chef du quartier, chef de groupement) ;

- Niveau administratif (autorités locales, territoriales et communales).

Les modalités de ce mécanisme selon ces deux (02) niveaux se composent comme suit :

- Réception et enregistrement des plaintes ;
- Analyse des plaintes ;
- Invitation des plaignants ;
- Séance de conciliation des plaignants ;
- Visite de site (si nécessaire) ;
- Décision ;
- PV de conciliation ;
- En cas d'échec :
 - a) au niveau coutumier, un recours est fait devant le chef de quartier ;
 - b) au niveau administratif, les requérants peuvent saisir la justice.

2. CATEGORISATION DES PLAINTES

De manière générale, les parties prenantes du projet AGREE peuvent avoir recours au Mécanisme de Gestion des Plaintes pour de simples informations sur le projet, ou pour adresser des doléances ou des préoccupations relatives à la mise en œuvre des activités du Projet. Ces plaintes sont subdivisées en deux catégories, à savoir les plaintes sensibles et les plaintes ordinaires ou non sensibles.

2.1. Les plaintes non sensibles

Les plaintes non sensibles sont :

- le coût prévu pour la réalisation d'un sous-projet dans une ville ciblée par le projet ;
- la non prise en compte de l'engagement de la main d'œuvre locale ;
- le non-respect des heures du travail par les entreprises commises aux travaux sur terrain ;
- la mauvaise conduite d'un personnel ou partenaire direct du Projet ;
- le cas des plaintes faites sur le choix du projet ;
- le cas d'un riverain n'ayant un bien dans l'emprise du Projet ;
- demande d'informations, doléances ou préoccupations et de clarifications relatives au processus par exemple de réinstallation, à des offres de services, aux opportunités offertes en termes d'emploi ou des doléances peuvent être adressées au Projet.

Ces requêtes seront également documentées pour que le Projet puisse identifier les domaines ou des améliorations dans la communication, l'engagement des parties prenantes ou la mise en œuvre du projet sont nécessaires. Dans tous les cas, les activités prévues feront l'objet d'une large communication aux différentes parties prenantes, et les champs d'intervention du MGP seront clairement définis, afin d'éviter les sollicitations qui dépassent le cadre même du Projet.

Le caractère non sensible d'une plainte lui donne une certaine rapidité dans son traitement. Ainsi, le plaignant peut avoir une réponse à sa plainte endéans une semaine à compter de la date de dépôt de la plainte.

2.2. Les plaintes sensibles

Les plaintes sensibles peuvent porter sur :

- le cas d'omission d'une personne affectée par le Projet (PAP) lors du recensement ;
- le cas des PAP recensées non payées ;
- le non-respect des mesures convenues dans les Plans d'Action de Réinstallation (PAR) ;
- les longs délais dans le paiement des compensations ou dans le remplacement d'un bien foncier ou d'une infrastructure privée ou publique ;
- la destruction de biens sans compensation préalable ;
- expropriations sans dédommagement ;
- accaparement par les entreprises de ressources devant être mises à la disposition des populations (bois de défriche, eaux) ;
- exclusion des personnes vulnérables ;
- la non compréhension/acceptation des critères d'éligibilité (réinstallation, vulnérabilité...) par les populations riveraines ; des erreurs/désaccords dans l'identification des personnes
- le détournement des fonds prévus pour le paiement des opérations d'indemnisation des PAP ;
- des désaccords sur l'évaluation des biens et le montant des compensations ;
- des problèmes familiaux ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la compensation d'un bien donné ; ceci serait pertinent seulement quand cela ne nécessite pas l'intervention d'autres instances de l'État ;
- des conflits sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
- désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation ; type d'habitat proposé ; caractéristiques de la parcelle de réinstallation, etc.) ;
- nuisances de toutes sortes, pollutions ;
- manquements des entreprises à l'égard des populations ;
- conflits entre travailleurs du Projet et populations riveraines pour diverses raisons ;
- le non-respect des mesures convenues dans les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES), les PGES-Chantier (PGES-C), les PHQSE (Plan d'Hygiène Qualité, Sécurité et Environnement) et les autres instruments spécifiques ;
- non recrutement de la main d'œuvre locale.
- le mauvais usage des fonds de la subvention ou de la ligne de crédit mise à disposition par le projet
- la fraude commise par une organisation partenaire du Projet ;
- le dommage causé par les activités du Projet non réparé ;
- le cas d'accident graves survenus suite aux activités du Projet ;
- le cas de décès suite aux activités du Projet ;
- Plaintes liées à la gestion des travailleurs notamment : absence de contrat de travail, embauche de mineur-e-s sur les chantiers, violations des us et coutumes des zones d'intervention du Projet y compris des profanations des sites sacrés, cas de traite des personnes, heures de travail non comptabilisées, non compensation des heures supplémentaires, non-paiement et retards de paie des salaires des employés, etc. ;
- les incidents d'exploitation et l'abus sexuel, et le harcèlement sexuel faits par le Personnel ou un partenaire du Projet ;

- Plaintes liées à la Transparence, la fraude, la corruption, les conflits d'intérêt, népotisme, détournements, vols, etc.

Les investigations d'une plainte sensible ont des durées variables selon les cas et leur complexité ; il est cependant souhaitable que toute investigation soit terminée dans les 12 semaines qui suivent le dépôt de plainte.

En cas des VBG, les investigations feront l'objet d'une procédure particulière mettant à contribution l'ONG spécialisées en la matière.

En effet, le projet est tenu de conclure un contrat de partenariat avec les organisations spécialisées pour sensibiliser les travailleurs et les populations riveraines dans la prévention et la dénonciation des incidents d'EAS/HS ainsi que dans la prise en charge psycho sociale, médicale, psychologique et juridique des survivantes. Le projet se rassurera que les entreprises d'exécution disposent chacune d'un MGP interne, sensible à l'EAS/HS et qu'elles les mettent effectivement en œuvre.

3. PROCEDURES ET FONCTIONNEMENT DU MGP GLOBAL, SENSIBLE A L'EAS/HS

3.1. Structuration du MGP

Le MGP du projet AGREE est structuré en trois niveaux de résolution des plaintes :

- ***Niveau 1 : Comité Locale de Gestion des Plaintes (CLGP)***

Toute personne affectée par le projet (PAP) et qui estime être lésée est libre de saisir l'organe de gestion habilité, lequel est chargé de la tenir informée sur la suite du processus de traitement de sa requête. Après enregistrement, la requête est traitée et une réponse appropriée est adressée au plaignant. En cas de non-résolution de la plainte à ce premier niveau, la requête est enregistrée et transmise au comité de gestion du MGP pour traitement.

Les personnes rencontrant des difficultés à saisir par écrit les organes de gestion, seront entendues et leurs plaintes transcrites dans un cahier de consignation des plaintes. Des dispositions particulières seront prises dans le cas d'un besoin exprimé d'assistance par un tiers (interprète en langue des signes, etc.).

Au regard de la nature des travaux à réaliser et des différentes plaintes susceptibles d'être reçues, un délai maximum de 30 jours est acceptable pour le traitement d'une plainte au niveau local.

Ce choix se justifie par le fait que les chefs de quartiers/villages/groupements se sont engagés à suivre le déroulement des travaux dans leurs circonscriptions administratives respectives. Cette responsabilité aidera le bon déroulement des travaux, étant donné que ces chefs de quartiers/villages/groupements constituent le premier maillon de la chaîne de résolution des conflits, et ils peuvent ainsi être mis à contribution pour la réussite des chantiers. Une plainte de VBG ou d'EAS/HS ne pourra pas être traitée au niveau des comités locaux de gestion des plaintes (CLGP). En revanche, le rôle du CLGP qui prend connaissance de ce type d'incident ou reçoit une telle plainte se limitera à enregistrer la date de la plainte et le sexe de la plaignante ou de la survivante, puis à assurer son orientation vers l'une des organisations ou structures

d'accueil identifiées dans la zone d'intervention du projet, qui offrent les différents services de prise en charge (médicale, juridique et judiciaire, psychologique). La cartographie des organisations et structures d'accueil des plaignantes et survivantes identifiées dans la zone du projet sera fournie au CLGP lors de la formation de ses membres.

Les CLGP sont constitués à la suite d'assemblées communautaires organisées au niveau des quartiers, communes, au cours desquelles sont choisis leurs membres. Les composantes sociales représentées sont :

- l'autorité administrative au niveau de la Commune ou son représentant,
- le représentant de la société civile,
- la représentante des femmes,
- le représentant des jeunes,
- le représentant des confessions religieuses,
- les chefs des quartiers ou des rues,
- le représentant des personnes vivant avec un handicap.

Le comité local doit compter au maximum 10 membres. Un quota de 30% des femmes sera respecté au sein de chaque CLGP.

Chaque CLGP sera composé d'un président (autorité locale : bourgmestre ou son représentant), d'un vice-président, d'un secrétaire, de conseillers et de membres. Après la tenue de l'assemblée communautaire, un procès-verbal signé par tous les participants sera élaboré. Ensuite, l'autorité locale prendra soit la décision ou arrêté de la reconnaissance officielle du comité local de gestion des plaintes installé dans sa juridiction.

Pour le bon fonctionnement chaque comité local de gestion des plaintes va adopter et appliquer un règlement intérieur proposé par UCM et CEP-O définissant : rôles, responsabilités, quorum, durée des mandats et modalités de décision. Le Comité se réunit une fois par mois en réunion ordinaire. Il peut convoquer des réunions extra-ordinaires en cas de plainte sensible ou d'urgence. La participation de ces membres est bénévole moyennant. Il sera payé 10 dollars de remboursement de transport à chaque participant et par réunion.

Le président du CLGP notifie l'UCM / CEP-O au moins 6 jours avant la réunion (ordinaire) afin de permettre la demande et la mobilisation des fonds nécessaires.

- Niveau 2 : Comité de Gestion des Plaintes (CGP)

Le Comité de Gestion des Plaintes (CGP) est un organe ad hoc chargé de recevoir et de traiter les plaintes qui n'ont pas pu être résolues au niveau des Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP). Dès qu'une plainte non traitée est transmise à la cellule spécialisée en gestion des risques environnementaux et sociaux de l'UCM et de la CEP-O, un CGP ad hoc est constitué rapidement afin d'analyser et de traiter le dossier dans des délais réduits.

Le CGP ad hoc est mis en place ponctuellement lorsqu'une ou plusieurs plaintes demeurent non résolues au niveau du CLGP. Il est constitué par l'UCM et la CEP-O en coordination avec les

autorités provinciales et se réunit rapidement pour analyser et traiter les plaintes. Sa composition inclut, entre autres :

- l'autorité provinciale (le gouverneur ou son représentant) en qualité de président,
- un représentant de la société civile,
- un représentant des jeunes,
- une représentante des femmes,
- un représentant des personnes vivant avec un handicap,
- des représentants des entreprises concernées,
- le représentant de la mission de contrôle et
- deux représentants du CLGP concerné.

Le CGP, organe d'exécution du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), a pour missions de coordonner la procédure de traitement des plaintes, de rassembler et d'examiner les informations pertinentes relatives à la plainte, de favoriser le règlement à l'amiable en proposant des mesures de résolution adaptées, de rédiger les réponses destinées aux plaignants et de suivre la mise en œuvre du MGP au niveau local. Les autorités de la cellule locale et des CLGP sont invitées à accorder aux requêtes qui leur sont soumises un traitement prioritaire et diligent.

Dans sa procédure de traitement, le CGP privilégie le règlement à l'amiable pour les plaintes de nature générale. Les plaintes liées à la violence basée sur le genre (VBG) ou à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuel (EAS/HS) sont immédiatement orientées vers les structures spécialisées de prise en charge ; le CGP assure leur référencement sans collecte de données sensibles, afin de préserver la sécurité et la confidentialité des survivantes et des personnes concernées. Le CGP est appuyé par les CLGP, qui restent les points d'entrée locaux pour toutes les plaintes et doivent adresser rapidement au CGP celles qui n'ont pas été résolues. Les CLGP assurent également le référencement immédiat des plaintes EAS/HS vers les structures spécialisées, sans collecte de données confidentielles, pour garantir la protection des survivantes et la sécurité des personnes concernées. Le CGP veille en permanence à la protection, à la confidentialité et à la sécurité des plaignants et des survivantes, en particulier pour les cas liés à l'EAS/HS.

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée au niveau du CGP concernant les plaintes ordinaires, le dossier constitué, co-signé par le plaignant, est transmis au Projet (UCM ou CEP-O) pour un traitement complémentaire.

- Niveau 3 : Projet AGREE

Toutes les plaintes non résolues par le Comité de gestion des plaintes ad-hoc sont transmises au Projet et traitées par une commission dont les membres sont désignés par le Coordonnateur d'UCM ou de la CEP-O. Cette commission a le mandat d'organiser des rencontres avec les PAP concernées par les plaintes, les autorités locales et les cellules locales de traitement de plaintes. Au niveau du Projet, la plainte reçue est enregistrée et un accusé de réception est remis au mandataire qui l'a déposée.

Après instruction du coordonnateur sur le circuit du dossier, les chargés de gestion environnementale et sociale analysent et proposent, le cas échéant, une réunion de concertation

entre le Projet, le Comité locale et le Comité de gestion du MGP concernés à l'issue de laquelle une stratégie de règlement du conflit privilégiant des solutions à l'amiable est élaborée.

Une réunion de conciliation suivant la stratégie élaborée sera organisée entre le Projet, la commission ad hoc et la partie plaignante (PAP).

Si le règlement à l'amiable n'aboutit pas, la personne affectée ou lésée est en droit de saisir une instance juridique compétente pour la suite de la procédure, c'est le dernier recours mentionné dans le diagramme de fonctionnement du MGP ci-dessous (voir figure 1).

Pendant la descente sur le terrain pour vérification, le Projet peut de commun accord avec les comités de quartiers, réaliser des enquêteurs pour mieux cerner les différents contours du problème. Ces enquêteurs seront des personnes indépendantes. Elles doivent présenter les aptitudes suivantes : compétence, transparence, confidentialité et impartialité.

Pour toute cette procédure et pour des questions de transparence, les PAP peuvent utiliser la communication téléphonique pour joindre le Projet et se rassurer que la plainte est bien transmise. Les plaintes générales sont transmises à UCM et/ou à la CEP-O à travers son secrétariat et le Coordonnateur instruit l'équipe en charge des sauvegardes environnementale et sociale qui s'assure de l'application des procédures relatives au traitement de la plainte.

Afin de faciliter le référencement aux services, tous les trois niveaux expliqués ci-dessus doivent identifier les prestataires de services de prise en charge des survivant(e)s, au sein des formations sanitaires (ceux qui ont été formellement formés dans la prise en charge médicale des survivant(e)s de VBG) tant qu'au niveau de la communauté. La cartographie des acteurs en matière de prévention et réponse aux VBG/EAS/HS existe déjà dans certaines localités, en particulier dans le contexte de l'action humanitaire.

En général, chaque comité doit avoir un point focal VBG dans le cas où les plaintes d'EAS/HS arrivent au niveau du comité, il doit référer cela au prestataire de services VBG. Chaque point focal devrait être formé sur la réception d'une plainte de VBG/EAS/HS, le référencement des cas aux prestataires de services, et les principes directeurs clés y afférents, surtout concernant l'importance de la confidentialité et la sécurité.

Le rôle du point focal n'est pas de prendre en charge les cas de VBG/EAS/HS, mais de faciliter le référencement de cas et promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les prestataires de services qui sont identifiés et opérationnels dans la zone.

Au niveau des sites des activités du Projet, des comités locaux de gestion des plaintes , composées chacune d'un représentant du quartier, du village ou du groupement, une représentante des femmes¹ qui assurera aussi la réception des plaintes VBG/EAS/HS.

Ces Comités joueront le rôle de courroie de transmission pour des personnes n'ayant pas les possibilités de rédiger et de transmettre leurs plaintes au Comité de gestion des plaintes.

¹ Le projet doit garantir que les femmes seront représentées par des femmes, en évitant surtout que des hommes représentent et plaident pour leurs droits.

Le délai accordé au comité local pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention sera de 8 jours calendaires au maximum, délai durant lesquels, la cellule accusera réception de la plainte et adressera par écrit une réponse au plaignant annonçant les prochaines étapes.

Le rôle de la représentante de femmes et jeunes n'est pas de prendre en charge les cas de VBG, plutôt de faciliter le référencement de cas, et la fonctionnalité du circuit de référencement désigné pour chaque zone d'intervention. L'enregistrement des incidents, la gestion du cas, et la prise en charge des survivants (es) seront de la responsabilité des prestataires de services sélectionnés et engagés avec le projet.

En ce qui concerne les plaintes ou les incidents d'EAS/HS reçues ou signalées au CGP et CLGP, les spécialistes en VBG, en développement social et en environnement, qui sont des points focaux VBG du projet auront la charge de la supervision de leur réception, de leur suivi, de la production de rapport, et de la communication à la Banque dans un délai de 24 heures dès sa réception.

Les plaintes d'EAS/HS auront différents points d'entrée, à savoir, les structures sanitaires, les ONGs prestataires de services de VBG, les organisations de femmes identifiées par le projet, et même les cellules locales de gestion des plaintes.

Sur site, la supervision de la mise en œuvre du MGP sera assurée par le Comité de gestion des plaintes de la commune concernée, qui comprendra également un représentant de l'Ingénieur Conseil en charge du contrôle et de la surveillance des travaux, ainsi qu'un représentant de l'Entreprise responsable des travaux.

Les chargés de gestion environnementale et sociale des missions de supervision des travaux concernés s'assurent de la vérification de l'identité du présumé auteur de l'incident VBG et le suivi sera fait par les spécialistes en VBG de l'UCM et de la CEP-O. Pour le cas des VBG, les contractants (mission de contrôle et entreprise) seront chargés de la vérification de l'identité du présumé auteur et les résultats seront communiqués à l'UCM ou à CEP-O, selon le cas, pour les actions relatives aux mesures disciplinaires si nécessaire.

Note : Toutes les plaintes et leurs réponses seront transmises en copie à l'UCM et à la CEP-O et archivées à son niveau.

Dispositif de gestion des plaintes des travailleurs selon la NES 2 (plaintes non sensibles de priorité 1)

Le dispositif à mettre en place concerne autant les travailleurs directs du Projet que les travailleurs contractuels et les employés des fournisseurs principaux. Ce dispositif est propre aux relations de travail et doit être inclus dans les contrats de travail ainsi que le règlement intérieur des entreprises.

Gestion des plaintes des travailleurs directs

Les acteurs de gestion du mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs directs sont : -

- *Niveau 1* : le RAF et les Responsables environnement, social et genre. Un retour devra être fait au requérant dans un délai de sept (07) jours au maximum. Si les solutions proposées ne satisfont pas le requérant, la plainte est transmise au niveau 2.
- *Niveau 2* : l'inspecteur du travail. en cas de non-satisfaction, la plainte est soumise à l'inspecteur du travail et des lois sociales pour une nouvelle tentative de règlement à l'amiable. En cas d'échec de la tentative de règlement amiable, une action peut être introduite devant le tribunal du Travail territorialement compétent.

Gestion des plaintes des travailleurs contractuels et des employés des fournisseurs principaux

Le premier niveau de gestion des plaintes des travailleurs contractuels sera composé des représentants de l'entreprise en charge des travaux et de la mission de contrôle.

La composition de ce comité de gestion des plaintes est présentée ci-après :

- Responsable environnement et social (Entreprise responsable des travaux) ;
- Chef de chantier (Entreprise responsable des travaux) ;
- Responsable environnement et social (Mission de contrôle) ;
- Représentant de travailleurs (Entreprise responsable des travaux) ;

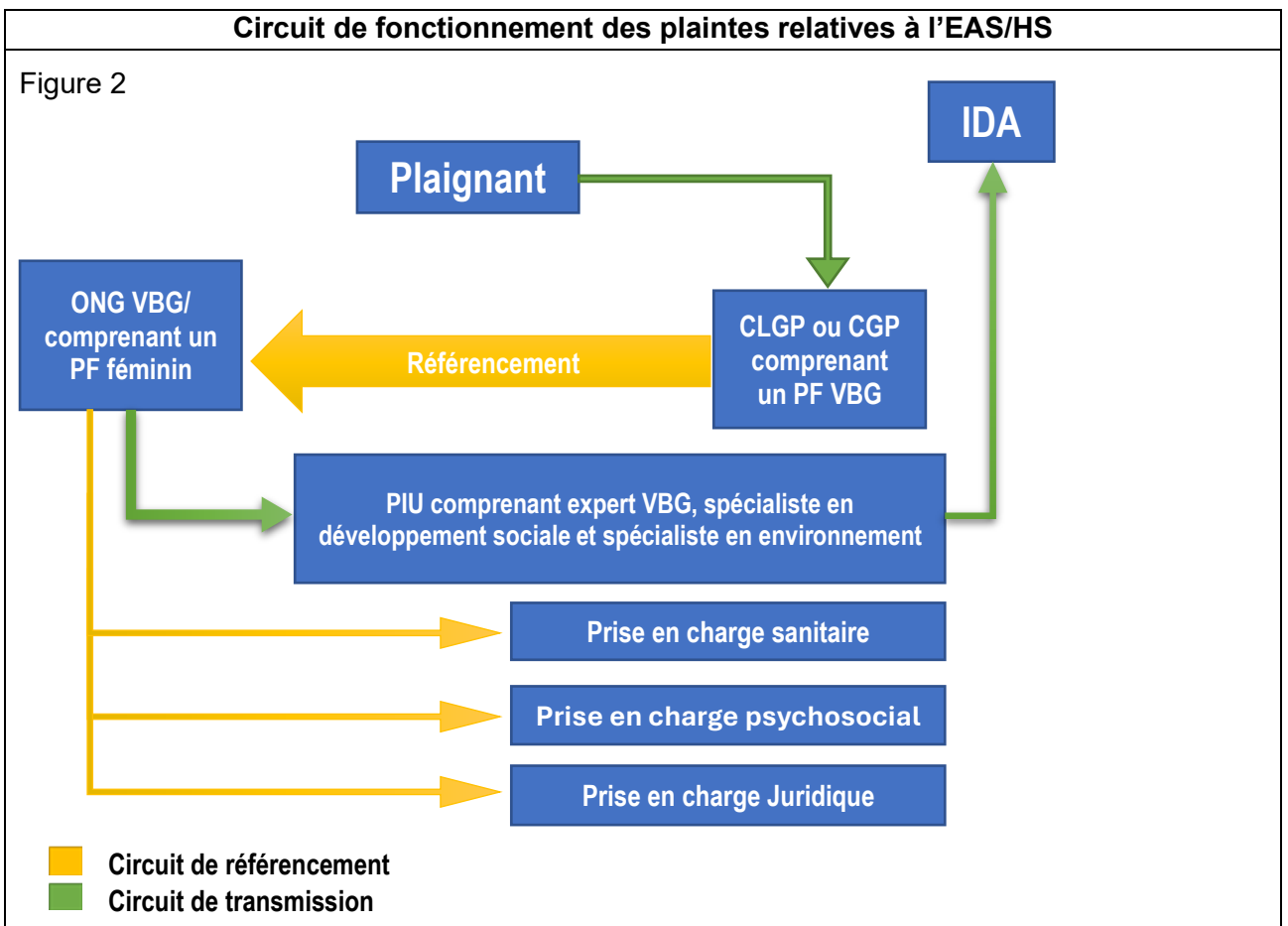
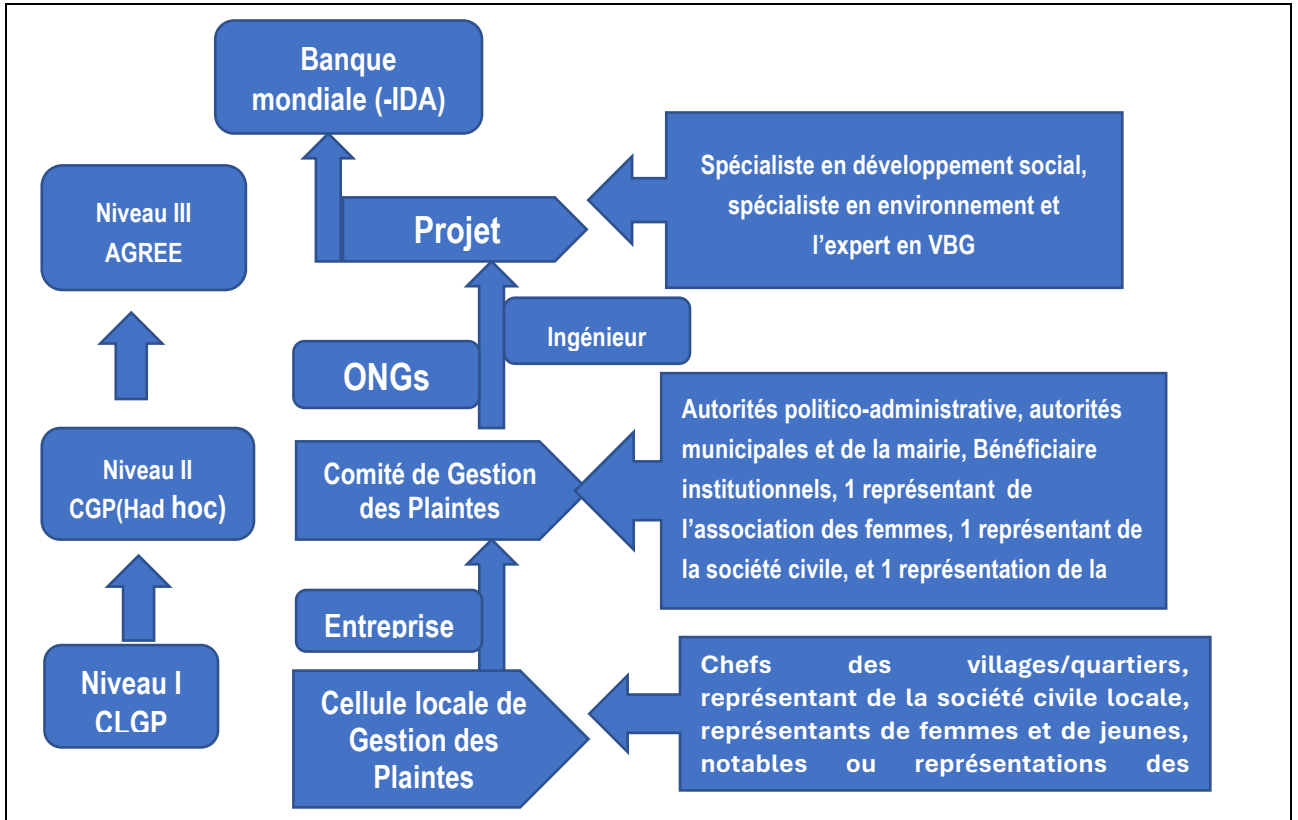
Un point hebdomadaire sur la gestion des plaintes sera fait à l'Unité de Coordination du Projet. Ce comité dispose également de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de dépôt de la plainte pour son examen et la proposition d'une solution au requérant, avec un délai de deux (02) jours maximums pour l'accusé de réception.

Le deuxième niveau de gestion des plaintes des travailleurs contractuels sera composé des représentants de l'entreprise en charge des travaux, de la mission de contrôle, de l'UCM, de l'ONG d'intermédiation sociale. La composition de ce comité de gestion des plaintes est présentée ci-après :

- Chef de mission (Mission de contrôle) ;
- Responsable environnemental et social (Entreprise responsable des travaux) ;
- Spécialiste en gestion environnementale (UCM et CEP-O) ;
- Spécialiste social (UCM et CEP-O) ;
- Spécialiste en prévention contre les VBG (UCM et CEP-O) ;
- Représentant de l'ONG chargé de la mise en œuvre du Plan d'Action VBG

3.2. Circuit de fonctionnement du MGP

Figure 1.



3.3. Rôles et responsabilités institutionnelles de la mise en œuvre du MGP

Les rôles et responsabilités des parties prenantes dans la mise en œuvre du MGP sont définis dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1. Rôles et responsabilités des parties prenantes dans la mise en œuvre du MGP

Parties prenantes	Rôles et Responsabilité
Individu ou groupes d'individus affectés	Soumission de la plainte
Agences d'exécution du projet (UCM, CEP-O, ANSER)	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi du fonctionnement du processus de traitement de la plainte non sensible par les CLGP & CGP et de la plainte sensible liée au VBG par les ONG et structures de prise en charge des victimes survivantes de VBG dans les villes concernées - Résolution des plaintes non-traitées au niveau de CGP et CLGP - Rapportage chaque mois à la Banque mondiale sur la mise en œuvre du MGP - Participation aux enquêtes et investigations sur les plaintes reçues - Réception et enregistrement des plaintes générales liées aux travaux. - Suivi des plaintes d'EAS/HS par les Points Focaux VBG du projet. - Réorientation de la plainte vers le Comité de gestion des plaintes pour les plaintes non-sensibles et vers les services de prise en charge pour les plaintes d'EAS/HS en vue de la réception par les experts VBG selon le consentement éclairé des survivantes. Toute personne qui porte une plainte d'EAS/HS, par n'importe quelle porte d'entrée, doit être dirigée immédiatement vers le service de prise en charge et il revient à ce service disposant des experts en VBG de faire la réception de la plainte avec le consentement éclairé de la survivante et de mettre à sa disposition des outils nécessaires.
<ul style="list-style-type: none"> - Mairie des villes concernées (représentant du maire), représentant de la division urbaine de l'énergie, affaires foncières, urbanisme, emploi et prévoyance sociale - Société civile (Mouvement citoyen, plate-forme des ONGs, associations de 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la large diffusion du Mécanisme de Gestion de Plaintes, et plus particulièrement les aspects VBG en son sein à travers des séances de sensibilisation et de communication auprès des parties prenantes : les PAP, les communautés locales, les autorités locales, les travailleurs, Assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes

femmes et confessions religieuses)	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre et superviser la mise en œuvre du MGP au niveau urbain - Participer aux réunions périodiques d'évaluation du fonctionnement du MGP
<ul style="list-style-type: none"> - Municipalité ou quartiers concernés - autorités coutumières - notabilité locale - Représentants des associations de femmes et de jeunes 	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir les plaintes, les orienter vers le Comité de Gestion des plaintes - Suivre et superviser la mise en œuvre du MGP au niveau local - Référencer les survivantes d'EAS/HS vers les structures de prise en charge identifiées par le projet
<ul style="list-style-type: none"> - Mission de contrôle - Entreprises en charge des travaux - Société civile - Représentants des femmes et des jeunes 	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement des plaintes ; - Gestion par délégation de la plupart des plaintes de nature non-sensible par dialogue et négociation et en informe le projet ; - Transmission des plaintes sensibles d'ordre général au Comité de gestion des plaintes et référencement des plaintes VBG vers les ONGs et structures de prise en charge des victimes ; - Suivi et production des rapports de suivi de la mise en œuvre du MGP ; - Participation aux enquêtes et examens nécessaires pour les plaintes non-sensibles ; - Apport d'éclaircissements et témoignages susceptibles d'alimenter les enquêtes ou toute autre procédure de recherche d'information y compris les plaintes d'EAS/HS en respectant les principes de confidentialité et sécurité
Comité de Réinstallation Représentant des personnes affectées par le projet (PAP)	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer que les indemnités pour pertes de biens ou déplacement physique ou économique ont effectivement été payées aux PAP ; - S'assurer de leur installation en cas de déplacement physique
Comité Locaux de Gestion des Plaintes, Comité de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillent et traitent les plaintes
<ul style="list-style-type: none"> - Opérateurs publics du secteur de l'eau et électricité (SNEL & REGIDESO) - Opérateurs privés du secteur de l'eau et électricité 	<ul style="list-style-type: none"> - Participation aux enquêtes et examens nécessaires pour les plaintes générales ; - Apport d'éclaircissements et témoignages pouvant alimenter les enquêtes ou toute autre procédure de recherche d'information portant sur la plainte, à l'exception des plaintes VBG ; - Vérification de l'identité du présumé auteur de VBG, s'il s'avère que, c'est un agent de SNEL, REGIDESO et/ou d'un autre opérateur.
Banque mondiale	<ul style="list-style-type: none"> - Réaffectation de fonds à une activité quelconque ou de soutien à l'enquête

Tableau 2. Rôles et responsabilités des parties prenantes dans la mise en œuvre du MGP-VBG

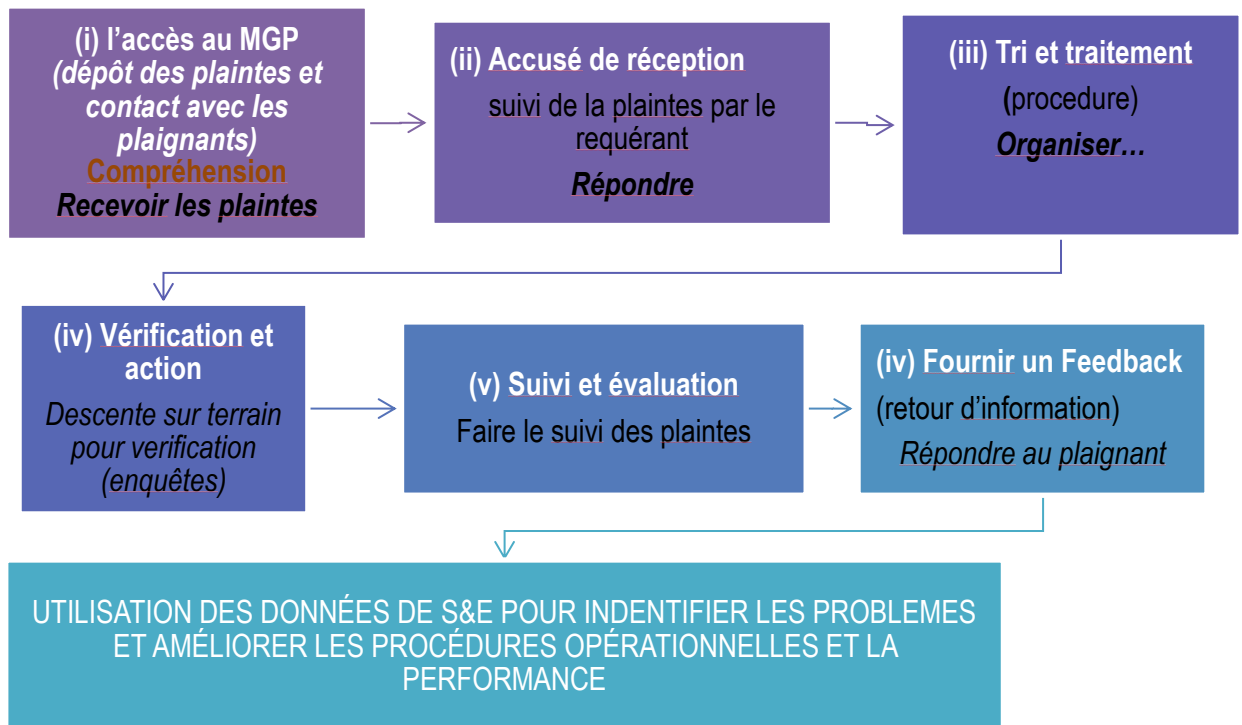
Parties prenantes	Rôles et Responsabilité
Survivant ou survivantes/victimes	Soumission de la plainte
Agences d'exécution du projet (UCM & CEP-O)	<ul style="list-style-type: none"> - Superviser et coordonner la réception des réclamations ou des plaintes liées à l'EAS/HS ; - Produire le rapport destiné à la Banque ; - Communiquer à la Banque dans un délai de 24 heures dès réception d'une plainte relative à l'EAS/HS ; - Suivi des plaintes d'EAS/HS par les Points Focaux VBG du projet ; - Réorienter la plainte vers les services de prise en charge pour les plaintes d'EAS/HS en vue de la réception par les experts VBG selon le consentement éclairé des survivantes. Toute personne qui porte une plainte d'EAS/HS, par n'importe quelle porte d'entrée, doit être dirigée immédiatement vers le service de prise en charge et il revient à ce service disposant des experts en VBG de faire la réception de la plainte avec le consentement éclairé de la survivante et de mettre à sa disposition des outils nécessaires.
<ul style="list-style-type: none"> - Société civile (Mouvement citoyen, plate-forme des ONGs, associations de femmes et confessions religieuses) 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la large diffusion du Mécanisme de Gestion de Plaintes, et plus particulièrement les aspects VBG en son sein à travers des séances de sensibilisation et de communication auprès des parties prenantes : les PAP, les communautés locales, les autorités locales, les travailleurs, Assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes
<ul style="list-style-type: none"> - Municipalité ou quartiers concernés - Autorités locales - Représentants des associations de femmes et de jeunes 	<ul style="list-style-type: none"> - Référencer les survivantes d'EAS/HS vers les structures de prise en charge identifiées par le projet
<ul style="list-style-type: none"> - Mission de contrôle (PF VBG) - Entreprises en charge des travaux (PF VBG) 	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement des plaintes ; - Gestion par délégation de la plupart des plaintes de nature non-sensible par dialogue et négociation et en informe le projet ; - Référencement des plaintes VBG vers les ONGs et structures de prise en charge des victimes ; - Apport d'éclaircissements et témoignages susceptibles d'alimenter les enquêtes ou toute autre procédure de recherche d'information sur les

	plaintes d'EAS/HS en respectant les principes de confidentialité et sécurité.
<ul style="list-style-type: none"> - Opérateurs publics du secteur de l'eau et électricité (SNEL & REGIDESO) - Opérateurs privés du secteur de l'eau et électricité 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport d'éclaircissements et témoignages pouvant alimenter les enquêtes ou toute autre procédure de recherche d'information portant sur la plainte, à l'exception des plaintes d'EAS/HS - Vérification de l'identité du présumé auteur d'EAS/HS, s'il s'avère que, c'est un agent de SNEL, REGIDESO et/ou d'un autre opérateur.
<ul style="list-style-type: none"> - Ministère de la Famille, de la Femme et de l'Enfant et la Plateformes VBG 	<ul style="list-style-type: none"> - Promeut l'égalité entre les sexes et recueillent et traitent les plaintes relatives aux VBG/EAS/HS/VCE ; - recueillent et traitent les plaintes relatives aux VBG/EAS/HS/VCE
<ul style="list-style-type: none"> - ONG, OSC 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilise sur le mécanisme de gestion des plaintes - renforcement des capacités des organes de gestion du MGP sensibilise sur le mécanisme de gestion des plaintes .
<ul style="list-style-type: none"> - Commissariats de police, brigade de gendarmerie 	<ul style="list-style-type: none"> - recueillent et traitent les plaintes
<ul style="list-style-type: none"> - Centres de santé (hôpitaux, cliniques ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - prise en charge médicale de la victime

3.4. Etapes clés de traitement de la plainte

3.4.1. Fonctionnement du MGP en général

Figure3



3.4.2. Processus de traitement des plaintes

Il est important que la population des zones d'intervention du Projet soit informée de l'existence du MGP, de la possibilité de déposer une plainte, de la procédure à suivre en ce cas et de la procédure de traitement de la plainte déposée.

A cet effet, les contacts d'enregistrement des plaintes seront diffusés à travers les médias. Toutes ces informations seront mises à la disposition de toutes les parties prenantes. Les différentes méthodes qui seront utilisées pour la diffusion sont les émissions audiovisuelles, la radiodiffusion, les réseaux sociaux et la presse écrite.

Il est très important que le mécanisme de gestion des plaintes soit accessible au plus grand nombre (personnes affectées, comités de quartiers/villages/groupements, autorités municipales, bénéficiaires institutionnels).

Le traitement des plaintes passe par les phases reprises ci-après :

- Phase 1 : Réception et enregistrement de la plainte

Les plaintes sont transmises au projet par les Comités Locaux de gestion des plaintes des entités concernées, ensuite un dossier est ouvert pour chaque plainte. Ce dossier comprendra les éléments suivants :

- un formulaire de plainte initial avec la date de la plainte, les coordonnées du plaignant et une description de la plainte ;
- chaque plainte aura un numéro de dossier et sera consignée dans une base de données informatique, le registre des plaintes ;

- une fiche de suivi de la plainte pour l'enregistrement des mesures prises (enquête, mesures correctives, dates) ;
- une fiche de clôture du dossier.

Pour le dépôt des plaintes ou des réclamations, les modes de transmission suivants sont à privilégier :

- la plainte verbale ;
- le courrier ;
- l'appel téléphonique ou SMS ;
- le courriel
- Plainte anonyme

Le Projet assurera un accès facile et culturellement adapté aux informations le concernant et à l'utilisation du mécanisme aux usagers.

Dès réception d'une plainte écrite ou déposée de vive voix par le requérant, un accusé de réception est remis à ce dernier, avec les références de la personne ayant reçu la plainte. Pour les plaintes soumises par téléphone ou via les réseaux sociaux, les requérants sont tenus de se rendre auprès du comité qui a reçu leur plainte pour retirer leur accusé de réception.

Aucune discrimination ne doit être observée dans la gestion des plaintes. Les personnes vulnérables ou marginalisées (illettrés, ne pouvant pas se déplacer etc.) pourront déposer la plainte oralement en personne ou par téléphone en fournissant l'ensemble des données nécessaires (notamment les coordonnées et moyens de contact) au président du CGP de chaque niveau de règlement.

La possibilité sera donnée à toute partie prenante de porter plainte de façon anonyme si elle le souhaite. Le MGP facilitera le moyen pour le faire. En effet, un numéro de téléphone (de préférence un numéro vert) sera communiqué par tous les moyens aux parties prenantes dans les zones d'intervention du projet pour permettre aux requérants de déposer une plainte anonyme au sujet du projet. Un code identifiant sera attribué aux sujets anonymes et la procédure de traitement sera entamée dans le strict respect des droits du requérant. Par ailleurs, dans le cadre de la mise en œuvre du MGP, les comités de gestion des plaintes (CGP) ont la possibilité de s'autosaisir si la partie prenante affectée pour des raisons diverses, n'est pas en mesure de le faire.

Considérations spécifiques concernant les plaintes de VBG/EAS/HS :

En ce qui concerne les plaintes d'EAS/HS, tout d'abord, si la plainte n'est pas rapportée au MGP initialement à travers un prestataire de service, le/la survivant(e) devrait être référé(e) immédiatement à un prestataire de service pour les orientations et services appropriés (psychosocial, médical, juridique, et/ou réinsertion sociale), par exemple, par le point focal au sein du comité de gestion de plainte si nécessaire (voir Protocole de réponse en Annexe 3). Le consentement doit être reçu avant toute action. Les plaignant(e)s devraient recevoir des informations claires sur les services disponibles et sur les détails du processus du MGP. Ils/elles doivent également être informé(e)s qu'ils/elles peuvent choisir de ne recevoir que les services sans consulter le MGP ou de ne rien consentir, et dans ce cas-là, la plainte sera clôturée. Il/elle doit aussi donner son consentement éclairé de saisir le MGP, en remplissant la fiche de consentement. La prise en charge de tout(e) plaignant(e) auprès du MGP concernant un cas d'EAS/HS sera assurée indépendamment de si un lien de l'auteur présumé au projet a été établi ou pas.

Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie à travers le prestataire de services et gardée dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité au sein de la structure de prise en charge ; uniquement le prestataire de services aura accès à cette fiche. Aucune information susceptible de révéler l'identité du/de la survivant(e) ne doit être conservée au niveau du MGP. Le mécanisme ne doit pas demander ou enregistrer d'informations en dehors des trois aspects suivants relatifs aux cas d'EAS/HS :

- La nature de la plainte (ce que déclare le plaignant ou la plaignante en usant de ses propres termes, sans que ce soit en réponse à des questions) ;
- La zone et la date de l'incident ;
- Si, à sa connaissance, l'auteur est associé au projet ; et
- Si possible, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que le prestataire de service n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'information pour une vérification. Le prestataire de services devrait seulement documenter et signaler la plainte d'EAS/HS au MGP, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.

Le prestataire de services disposera aussi de son propre processus de prise en charge, qui sera utilisé pour recueillir les données détaillées nécessaires à l'appui à apporter au/à la plaignant(e) et faciliter la résolution du cas – c'est-à-dire il n'est pas la responsabilité du MGP de récolter ces détails. Le prestataire devra conclure un protocole d'échange d'informations avec la structure responsable du MGP pour classer le dossier. Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, la date à laquelle l'incident a été résolu, et le classement du dossier. Les prestataires de services ne peuvent fournir des informations sur un cas qu'avec le consentement du/de la survivant(e). Si la personne en question consent au partage des informations relatives à son dossier, le prestataire de services peut communiquer de telles informations quand et si cela ne présente aucun danger, ce qui signifie que le partage d'informations ne doit pas exposer le/la survivant(e) ou le prestataire de services à encore plus de violence.

Si le/la survivant(e) choisit de ne pas saisir le MGP, il est important que le prestataire de service demande si le/la survivant(e) donne son consentement de partager certaines données de base (le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant(e)), lorsque les données des incidents sont partagées avec le MGP. Dans ce cas-là, l'incident est enregistré dans la base de données pour le prestataire de services et aidera le projet à contrôler le nombre de plaintes qui refusent de saisir le MGP et aussi à signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité. Finalement, le/la survivant(e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP.

- **Phase 2 : Accusé de réception**

Selon le cas, le Comité de gestion des plaintes adressera une lettre d'accusé de réception au plaignant, dans un délai maximal d'une semaine, laquelle renseignera au plaignant les étapes à venir, et sollicitera le cas échéant des éclaircissements ou des informations complémentaires.

L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de réclamations écrites, où un numéro de dossier est donné avec une décharge. Les réclamations exprimées lors d'une réunion seront prises en compte et rapportées dans le PV de la réunion.

En ce qui concerne les cas de VBG, seulement le prestataire de services saura l'identité du plaignant/de la plaignante et sera l'entité responsable du transfert de l'accusé de réception à la personne en question. Il est conseillé au MGP d'envoyer un accusé de réception au/à la plaignant(e) dans un délai maximum de cinq (5) jours afin de rassurer la personne en question que la plainte a été réceptionnée et de lui informer de la suite du processus.

En ce qui concerne les cas de VBG/EAS/HS, seulement le prestataire de services saura l'identité du plaignant/de la plaignante et sera l'entité responsable du transfert de l'accusé de réception à la personne en question. Il est conseillé au MGP d'envoyer un accusé de réception au/à la plaignant(e) dans un délai maximum de cinq (5) jours afin de rassurer la personne en question que la plainte a été réceptionnée et de lui informer de la suite du processus.

- **Phase 3 : Tri et traitement de la plainte**

La première démarche dans la gestion des plaintes, consistera à faire un tri des plaintes réceptionnées. La procédure de tri vise à déterminer si les plaintes reçues se rapportent à la réinstallation, aux travaux ou sont des plaintes sensibles. Ainsi, ce tri, permet d'identifier le niveau de priorité (priorité 1, priorité 2 et priorité 3) et de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain ou l'intervention d'autres personnes ressources.

De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort du Projet, des entreprises en charge des travaux, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet en vue de prendre les dispositions nécessaires pour son règlement adéquat. Ainsi, après le tri, on peut classer la plainte fondée et non fondée, éligible et non éligible, sensible et non sensible.

A cette étape, le traitement de la plainte se fera en deux étapes :

a. **Traitement des plaintes éligibles :**

- éligibilité de la plainte au mécanisme : cette étape s'assurera que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du Projet et recherchera le lien entre les faits incriminés et les activités ou les engagements du Projet.
- traitement de la plainte reconnue éligible : cette étape s'assure que la plainte doit être traitée dans le cadre du MGP.

A l'issue du tri, les plaintes sensibles sont automatiquement transférées au niveau central. Au niveau des différentes instances, la catégorisation et le bien-fondé de la plainte après analyse préliminaire seront effectuées de manière concertée entre les membres du comité. Si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant ; si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Dans le cas contraire, le requérant peut saisir l'instance supérieure selon le niveau où la plainte a été soumise.

Si la plainte est jugée recevable et que l'information n'est pas suffisante, les CLGP, CGP et le projet évalueront quels sont les autres membres du personnel (habituellement quelqu'un du domaine d'activité dont relève la plainte) qui sont mieux à même de gérer la plainte.

Les plaintes reçues seront transférées aux différents volets par les spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du Projet pour donner une suite à toutes les plaintes. Le volet en question devra fournir une réponse écrite détaillée expliquant le processus qui a été déclenché pour résoudre le problème ou enquêter à son sujet. Les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale du Projet valideront et signeront les réponses formelles devant être transmis aux plaignants via les CLGP et CGP. Si une enquête a été demandée, la résolution

complète de la plainte pourra demander plus de temps. Normalement, dès réception de la plainte, le plaignant devrait être informé par écrit, SMS, téléphone ou par email dans les 5 jours ouvrables sur le statut de sa plainte soit qu'elle est rejetée, soit qu'elle est acceptée et qu'une solution est proposée ou soit qu'un processus d'enquête s'amorcera. Le plaignant recevra des mises à jour régulières sur l'évolution du processus à sa demande.

b. Traitement des plaintes non-éligibles :

Si la plainte n'est pas fondée, une décision de rejet doit être notifiée au requérant, tout en précisant les motifs du rejet. Si les explications fournies sont acceptées par le requérant, la plainte fait l'objet d'une clôture à ce niveau. Dans le cas contraire, le requérant peut saisir l'instance supérieure ou recourir à la voie judiciaire. Cependant, toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

Les notifications doivent se faire sous forme de Procès-Verbal signé par les personnes présentes à la rencontre ou sous forme de courrier déchargé par le requérant.

Notes : Quel que soit le type de plainte, l'UGP sera automatiquement informé dès la réception de la plainte par les différents comités. Toutes les procédures de traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect des plaignants, et ce, par toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité. Le processus de traitement des plaintes sera transparent dans les opérations de dénouement des réclamations. Il sera mis en œuvre de façon à répondre efficacement et en temps voulu aux préoccupations formulées par les plaignants.

Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS :

En ce qui concerne les plaintes liées aux VBG, la prise en charge de tout(e) plaignant(e) auprès du MGP sera assurée, que le lien entre l'auteur présumé et le projet soit établi ou non. Les plaintes admissibles ou valables sont celles liées aux projets déposés par la ou les personnes concernées directement ou indirectement ou dûment mandatées par celles-ci.

Tout(e) survivant(e) qui signale un cas d'EAS/HS à travers le MGP doit être prise en charge avec un référencement immédiat vers un prestataire de service, que l'auteur soit associé ou non au projet. Les raisons pour cette approche sont les suivantes :

- Souvent, les renseignements concernant l'auteur peuvent ne pas être connus au moment où commence la prestation des services de soutien. Toutefois, une fois que celle-ci a commencé, le/la survivant(e) doit pouvoir continuer à recevoir des soins.
- L'augmentation des activités de sensibilisation concernant les cas de VBG liées au projet dans les communautés riveraines du projet peut amener les survivant(e)s dans ces communautés à chercher des services dans le cadre du projet, que l'auteur soit lié au projet ou non. Si aucun(e) survivant(e) n'a exprimé des inquiétudes quant à la possibilité que les projets incitent à signaler les cas de VBG/EAS/HS, l'expérience a montré que ces cas sont généralement peu signalés à travers le monde. Un tiers des femmes subissent un incident d'EAS/HS à l'échelle globale, mais seulement un pourcentage minime des femmes et des filles survivantes les signale à un canal d'appui officiel.
- **Phase 4 : Vérification et action**

Durant cette étape, les CLGP & CGP ou le Projet évalueront les informations disponibles pour résoudre le problème ou la plainte et identifieront, le cas échéant, les acteurs impliqués dans la mise en œuvre des mesures correctives, ainsi que le délai de réactivité du projet pour la réalisation d'une descente sur terrain.

(i) **Classification de niveaux des plaintes**

Ils évalueront également la nature de la plainte et le type de résolution possible. Ainsi, la plainte sera classée en fonction de son importance soit : élevée, moyenne ou faible. La classification dépend du niveau d'incidence ou d'importance que la plainte peut avoir sur les activités du projet et/ou sur la réputation du Projet si elle n'est pas traitée de façon appropriée.

Les critères de classifications des risques sont repris comme suit :

- **niveau 1** : risque faible, il s'agit d'une plainte isolée ou ponctuelle, limitée à une seule région
- **niveau 2** : risque moyen, il s'agit d'une plainte qui est généralisée et répétée et qui peut s'étendre à d'autres régions si non gérée
- **niveau 3** : risque élevé, il s'agit d'une plainte ponctuelle, généralisée et/ou répétée qui en outre, a entraîné une violation grave des normes environnementales et sociales de la Banque mondiale et les politiques et réglementations nationales en la matière et /ou a entraîné une attention négative des médias nationaux ou internationaux ou est jugée comme potentiellement générant des commentaires négatifs de la part des médias ou d'autres parties prenantes au projet. Les plaintes liées aux indemnisations et aux incidents VBG sont incluses dans cette dernière critère.

En ce qui concerne les plaintes VBG, Il est important de noter que l'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident de VBG, voir l'auteur présumé de l'acte, et le projet AGREE. L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité 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'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer resteront uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure faisant la vérification de la plainte aura le rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification. Le processus de vérification d'une plainte VBG aura une durée maximum de huit (8) semaines.

(ii) **Cas des plaintes non fondées :**

Certaines plaintes pourraient ne pas remplir les critères par manque d'informations nécessaires. D'autres pourront être le fruit de rumeurs, de la vengeance ou de la jalousie. Ce genre de plaintes pourra nuire à la réputation du Projet et de ses animateurs si elles ne sont pas traitées avec précaution.

Dans pareilles situations, il serait nécessaire de remonter à la source du problème pour déceler, si celui-ci, ne cache pas des non-dits.

(iii) **Mise en œuvre des mesures proposées**

En cas d'accord entre le Comité de gestion des plaintes et le plaignant pour mettre en œuvre la réponse proposée, il faudra clarifier les points suivants :

- le problème ou l'évènement à la base de la plainte ;
- les parties prenantes impliquées dans le problème ou l'évènement ;
- les intérêts et les préoccupations des parties prenantes par rapport au problème ;
- la constitution de la Commission d'enquête si nécessaire ;
- le planning du travail et la logistique nécessaire ;
- le déroulement de l'enquête au cas par cas ;

- l'identification des mesures pour la résolution de la plainte ;
- la proposition des mesures de résolution de la plainte ;
- la mise en œuvre de la solution.

Toutes les fois que la vérification d'une plainte VBG aura été finalisée par la mission de contrôle, et le fait constaté par le PF du projet, la survivante et le gestionnaire/entreprise seront notifiés.

Dans un délai de cinq (5) jours le gestionnaire/l'entreprise communiquera la mesure disciplinaire à appliquer au travailleur et au Point Focal VBG du projet.

(iv) Révision de la réponse en cas de non-conciliation

En cas de non-conciliation, le Comité de gestion des plaintes tentera de trouver une proposition des mesures alternatives et examiner si elles rencontrent les préoccupations du plaignant. En cas de persistance de non-conciliation, le Comité de gestion des plaintes indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires...

Quelle que soit l'issue, la cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes doit documenter toutes les discussions et les propositions de recours.

(v) Clôture de la plainte

La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente. Dans ce cas, il faudra documenter la résolution satisfaisante et la leçon tirée.

Lorsqu'une plainte VBG est reçue et enregistrée et la survivante a été référencée vers le fournisseur de services de VBG avec son consentement éclairé, les prestataires de services engagent une procédure de responsabilisation avec le consentement de la survivante. Si la survivante ne souhaite pas déposer une plainte officielle auprès de l'employeur, la plainte est clôturée.

Si la survivante procède à la plainte, l'affaire est examinée dans le cadre du mécanisme de résolution établi pour les cas de VBG et une ligne de conduite est convenue. L'entrepreneur prend les mesures disciplinaires convenues conformément à la législation locale, au contrat de travail et au Code de Conduite (signé par le travailleur). Dans le cadre du mécanisme de résolution établi, il est confirmé que l'action est appropriée, et information est donnée au PF VBG du projet que le cas est clôturé.

Il est possible que, dans certains cas, la responsabilité de l'auteur présumé ne soit pas prouvée, ou l'auteur présumé ne puisse pas être identifié, même si l'incident est soutenu par des preuves fiables, ce qui rend impossible l'adoption des mesures disciplinaires à travers le MGP. Il est néanmoins important que le MGP examine ces cas, en prenant une décision et en mettant en place des actions correctives pour l'organisation plutôt que des sanctions disciplinaires individuelles. En outre, lorsque suffisamment de preuves sont recueillies pour établir des incidents graves au sein d'un partenaire, mais dont les auteurs ne peuvent pas être identifiés, l'analyse de ces tendances néanmoins fournira au projet des informations importantes pour revoir, adapter, et renforcer les mesures d'atténuation des risques du projet afin d'éviter ces incidents à l'avenir.

(vi) Rapportage

La cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes enregistrera toutes les plaintes reçues dans une base de données en ligne accessible au public, qui facilitera le suivi des plaintes.

Cette base de données rapportera :

- le nombre de plaintes reçues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes résolues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes soumises à médiation ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes non résolues.

La base de données indiquera notamment les problèmes le plus fréquemment enregistrés dans les sites du Projet et leurs modes de résolution.

Les informations fournies par la base de données permettront à la cellule locale ou au Comité de gestion des plaintes d'améliorer le mécanisme et de mieux comprendre et traiter les impacts sociaux du Projet.

Chaque plainte sera assortie d'un numéro afin de faciliter le suivi du dossier par le plaignant.

L'information contenue dans le rapport sera confidentielle. Les rapports des plaintes VBG seront soumis par les spécialiste en VBG de l'UCM et de la CEP-O et ne devrait pas demander ou consigner des renseignements que sur trois aspects au maximum liés à l'incident de la VBG :

- la nature de la plainte (ce que la plaignante dit dans ses propres mots sans interrogatoire direct) ;
- l'âge et sexe du survivant ; et
- si, au mieux de leur connaissance, l'agresseur était associé au projet.

(vii) Résolution à l'amiable

Le règlement à l'amiable est la voie privilégiée par le MGP pour la résolution des plaintes d'ordre général, à l'exception de celles liées aux VBG dans le cadre du Projet. Pour les plaintes VBG, le projet se basera sur le consentement de la victime selon les différents services offerts dans le cadre du projet, notamment : la prise en charge médicale, l'accompagnement psychosocial et la prise en charge juridique et judiciaire selon le cas.

Les trois (3) niveaux de résolution des plaintes mentionnés dans le fonctionnement du MGP, encouragent le dialogue et la communication pour éviter des insatisfactions dans la procédure. Les cellules locales ou les Comités ad hoc examineront le niveau de désaccord entre le plaignant et la solution proposée. Ils évalueront également la recevabilité de la plainte ou de la réclamation.

Pour les plaintes qui nécessitent des avis techniques et celles directement liées aux travaux, comme par exemple, la mise en œuvre des mesures compensatoires, les cellules locales ou les Comités ad hoc transmettront directement la plainte au Projet.

Les plaintes d'EAS/HS ne feront jamais objet d'une résolution à l'amiable.

(viii) Dispositions administratives et recours en justice

Bien que non recommandé pour le bon déroulement des activités du Projet, suite au blocage ou à l'arrêt des travaux, le recours en justice demeure le dernier rempart en cas d'échec de la solution à l'amiable.

Le recours en justice est souvent coûteux et fastidieux du fait que la durée des procédures et de la prise des décisions se font sur base des règles de droit. De même, les frais de justice sont à charge du plaignant, quelle que soit l'issue de la sentence.

Le MGP devra également permettre aux communautés d'être informées sur les recours judiciaires et administratifs disponibles dans le pays pour la résolution des conflits et y avoir accès à tous temps.

Il est à noter que les plaintes qui concernent les violences basées sur le genre (VBG) seront gérées conformément aux principes du MGP et ne pourront être transférées auprès des instances judiciaires qu'après consentement éclairé de la survivante.

(ix) **Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS :**

• **Réception de la plainte**

Réception de la plainte EAS/HS/VBG/VCE de faire connaître sa plainte au Projet. Le recours peut se faire :

- Verbalement auprès de tout membre de l'équipe du Projet et aux membres des CLGP ;
- par appel téléphonique du président du CLGP, Point focal VBG ou spécialiste VBG et spécialiste en développement social de l'unité de gestion du projet ;
- par envoi d'un message (sms) à un membre de l'équipe du Projet (UCM et CEP-O);
- par courrier électronique à l'adresse du projet : *via* : UCM – Concession ZIMBALI & GOMBE RIVER, 2ème étage, 1022, Av. des Forces Armées de la RDC (ex-Haut Commandement), Kinshasa/Gombe, Tél. : (+243) 847 824 066 - Email : info@ucmenergie-rdc.com , nestor.betulu@ucmenergie-rdc.com, mustafa.assani@ucmenergie-rdc.com,
- CEP-O, 22007, Route de Matadi, Binza-Ozone, Commune de Ngaliema, Kinshasa, RDC (au Centre de Formation de la REGIDESO), Téléphone (standard) : +243 978 254 141
- Autre numéro de contact : +243 823 636 173, cepo@cepordc.com et genny@cepordc.com, floribertluvunga@gmail.com, Téléphones : UCM : (+243) 0994265192, (+243) 981193569, CEP-O : (+243) 810609174 et (+243) 818122053
- au niveau des points focaux VBG SNEL et ANSER ;
- au niveau du comité de gestion des plaintes EAS/HS/VBG/VCE;
- au niveau du point focal EAS/HS/VBG du bureau de contrôle et de l'entreprise ;
- au niveau service de prise en charge des plaintes sensibles ; par boîtes à suggestion accessible à tous dans les communautés où les bénéficiaires peuvent déposer des plaintes anonymes ou connues selon leurs choix formulée

Au cas où la plainte est faite de façon anonyme, il est important pour le/la requérante de donner le maximum d'information afin de faciliter les investigations sans que l'on ait besoin de revenir vers elle/lui.

Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels ou autres, en agissant de bonne foi, ou qui a coopéré dans le cadre d'une enquête sur des actes d'exploitation ou d'abus sexuels, de violences sexuelles présumés, bénéficiera de la protection si nécessaire.

• **Enregistrement de la plainte**

Quel que soit le mode de formulation ou d'expression, toutes les plaintes liées au projet AGREE doivent être obligatoirement enregistrées dans le cahier de conciliation disponible au niveau du quartier, de la Commune ou encore des UGP (UCM et CEP-O) .

Compte tenu de la nature sensible des cas de EAS/HS/VBG/VCE pouvant occasionner des risques de représailles par l'agresseur à la plaignante ou au plaignant et éventuellement à sa famille ou sa communauté, il est absolument recommandé de veiller à conserver l'anonymat du plaignant. En conséquence, lors de l'enregistrement, il ne sera pas nécessaire d'inscrire leurs noms et contacts. L'enregistrement ne devrait porter que sur les quatre aspects suivants :

- la nature de la plainte (ce que le plaignant dit avec ses propres mots sans être interrogé directement) ;
- si, à la connaissance du survivant, l'auteur de l'acte était associé au projet mais sans toutefois mentionner son identité pour respect de la confidentialité ;
- si possible, l'âge et le sexe du survivant ;
- et si possible, des informations permettant de déterminer si le survivant a été orienté vers des services compétents en prenant soin de ne pas livrer des informations permettant de localiser le quartier/village dans lequel s'est produit l'incident.

Lorsqu'une plainte est directement formulée à un travailleur ou une travailleuse du projet ayant les accès nécessaires sur la plateforme digitale, cette dernière ne pourra pas procéder directement à l'enregistrement sur la plateforme, elle devra transmettre le dossier/l'information à un membre du comité de gestion des plaintes EAS/HS/VBG, qui procédera à l'enregistrement. Pour les plaintes impliquant les communautés bénéficiaires du projet AGREE, l'enregistrement se fera par les acteurs suivants :

- comité de gestions des plaintes EAS/HS/VBG ;
- point focal EAS/HS/VBG au niveau de la communauté ;
- point focal EAS/HS/VBG de l'ONG chargée de la mise en œuvre du Plan d'Action VBG ;
- spécialiste en Violence Basées sur le Genre et Inclusion du projet AGREE ;
- spécialiste en développement social projet AGREE ;
- point focal EAS/HS/VBG au niveau du bureau de contrôle.

Lorsqu'un prestataire de service de prise en charge des cas EAS/HS/VBG/VCE reçoit une plainte (oralement, par écrit, via le numéro téléphone, etc.), elle devra le plus tôt possible transmettre les informations au spécialiste VBG et à un autre membre du comité de gestion des plaintes sensibles, qui se chargera de procéder à l'enregistrement sur la plateforme digitale.

- **Première classification et assignation interne**

Pour les plaintes au niveau du personnel de l'entreprise des travaux, l'enregistrement se fera par le Point focal EAS/HS/VBG au niveau du bureau de contrôle ou celui de l'entreprise et l'information sera partagée directement à l'ONG charge de gestion des plaintes EAS-HS.

. Lorsque la plainte implique des travailleurs et travailleuses du projet, les rubriques doivent être clairement libellées de sorte à faciliter la classification de la nature de la plainte « Exploitation sexuelle », « Abus sexuel », « harcèlement sexuel », « violences physiques », « violences verbales », « violence contre les Enfants », « traite de personnes ». Le Spécialiste VBG assigne, par la suite, la plainte au comité EAS/HS/VBG pour vérification.

Si l'auteur présumé est un employé du projet AGREE ou ses partenaires, afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) et du lieu de travail en général, l'UGP ou son partenaire va, en consultation avec le/la survivant(e) et avec l'appui du prestataire de services évaluer le risque de violence continue envers le/la survivant(e) et dans le lieu de travail. Des aménagements raisonnables doivent être apportés au programme et au cadre de travail de l'auteur présumé ou du/de la survivant(e) de préférence en déplaçant l'auteur présumé plutôt que le/la survivant(e) le cas échéant. L'employeur devrait accorder un congé suffisant au/à la survivant(e) qui cherche à obtenir de l'aide après avoir subi des violences.

Lorsqu'une plainte est reçue, elle est enregistrée par le MGP du projet et transmise au prestataire de services, toujours avec le consentement éclairé du/de la plaignant(e).

Si le/la survivant(e) ne souhaite pas porter plainte officiellement auprès de l'employeur ou à travers le MGP, la plainte est classée et le dossier gardé dans un lieu sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité.

- **Examen et vérification de la plainte**

Pour chaque plainte reçue, la validité (recevabilité) sera analysée par le comité EAS/HS/VBG.

Dès réception du dossier, le comité EAS/HS/VBG assigné entame l'écoute du/ de la survivant(e) et du présumé auteur pour établir le lien avec le projet ainsi que les responsabilités. Au cours de l'écoute la victime sera informée sur ses droits et des services de prise en charge disponibles en fonction de ses besoins et intérêts et sera aidée pour la prise de décision quant à l'opportunité de déposer une plainte. Les informations fournies à la victime doivent être claires, fiables et complètes. Elles doivent notamment présenter les avantages et les conséquences des différentes options disponibles et des solutions proposées au survivant. Si le/la survivant(e) ne souhaite pas porter plainte officiellement, alors la plainte pourra être classée. Mais, lorsque le/la survivant(e) décide de porter plainte, dans ce cas, il/elle pourra bénéficier de l'accompagnement de l'ONG spécialisée pour la poursuite de l'affaire au niveau pénal. A l'issue de l'examen et des vérifications seront déclarés plaintes non validées (non recevables), les cas d'EAS/HS/VBG n'ayant aucun lien avec le projet. En d'autres termes, seront jugés non valides lorsque ces actes :

- se sont déroulées en dehors des activités du projet ;
- n'impliquent aucune des parties prenantes du projet.

Lorsque la plainte est déclarée non validée, le dossier sera clôturé. Toutefois, les raisons de la non-recevabilité devront être expliquées et notifiées au plaignant, dans un délai de 48 heures. Ce dernier devra être informé des options pour contester éventuellement cette décision. Si le dommage nécessite une assistance, le ou la survivant(e) devra être orientée, vers le service de prise en charge le plus proche de son lieu de résidence pour sa prise en charge adéquate.

- **Référencement au cas par cas**

Lorsque la plainte est déclarée recevable, parce qu'impliquant une partie prenante du Projet ou a eu lieu lors d'une des activités du Projet, la procédure de traitement devra donc suivre son cours.

Avant de contacter les services et de leur fournir des informations sur le/a survivant(e), incluant son identité et un résumé de son récit des violences subies, il faut d'abord obtenir son accord. La victime a le droit de décider à qui, comment et quelles informations seront partagées en toute connaissance des risques et implications que cela peut avoir.

La victime doit pleinement comprendre à quoi elle consent. Si la victime a consenti à partager certains renseignements, le comité EAS/HS/VBG peut alors contacter directement le ou les services désirés. Il doit vérifier si la structure pourra l'accueillir, informer la personne-ressource de la structure de l'arrivée de la victime et obtenir le nom de la personne qui est censée l'accueillir à son arrivée. Il peut être avisé d'accompagner la victime à la structure, selon ses besoins.

En raison de la sensibilité de l'EAS/HS/VBG et leurs impacts non seulement sur le/la survivant(e), sa communauté et surtout sur la réputation du projet, toutes les plaintes de ce type devront être considérées comme « prioritaire ». Par conséquent, tous les cas doivent être traités avec le même intérêt et dans des délais très courts afin de préserver la cohésion entre tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet.

Si la plainte implique la communauté, une fois qu'elle est jugée valide, donc recevable, le Spécialiste GIS informera le Banque Mondiale dans un délai de 24 h. Ainsi, conformément à l'accord qui sera conclu entre la BM et les services de prise en charge, il procédera au référencement de la victime vers le service de prise en charge le plus proche, qui dispose déjà d'une expertise en matière de traitement de tels cas.

Lorsque la plainte est en lien avec un chantier, c'est-à-dire impliquant un travailleur ou autre acteur en relation avec le chantier, le Spécialiste VBG procédera également au référencement de la victime vers le service social le plus proche pour sa prise en charge. En interne, une procédure s'enclenchera avec l'assignation par le spécialiste VBG de la plainte au point focal EAS/HS/VBG du bureau de contrôle, pour analyse et évaluation de la situation en vue de la prise de dispositions disciplinaire et contractuelle vis à vis de l'auteur et si possible de son employeur.

- **Identification des mesures de soutien aux personnes survivantes**

Il est essentiel d'apporter une réponse appropriée aux plaintes des survivants (es) de violence dans le respect de leurs choix, afin de réduire au minimum les risques de nouveaux traumatismes et de nouvelles violences à leur endroit. Ce soutien peut revêtir plusieurs formes dont :

la sensibilisation du survivant et de ses proches sur la nécessité de saisir les institutions habilitées au traitement de ce type de plaintes ;

l'orientation du/de la plaignant (e) vers le service compétent ; la facilitation du transport du/de la plaignant.

Le Projet via l'ONG VBG doit prévoir d'aider ces derniers à se déplacer, notamment en leur payant le transport entre leur lieu d'origine et le/les services de pris en charge ; dans la mesure du possible, l'appui à la prise en charge des frais médicaux (de consultation gynécologique ou psychologique, achat de médicaments, etc.) y compris un hébergement d'urgence, la sécurité, notamment la protection policière et le soutien aux moyens de subsistance.

- **Suivi-évaluation et clôture**

Toute plaintes liées à l'EAS/HS/VBG, devront faire l'objet d'un suivi régulier jusqu'à leur résolution. Le Spécialiste VBG se chargera de ce fait de coordonner, avec les services de prise en charge et toutes les parties gouvernementales appropriées, les services aux victimes.

Il s'appuiera sur l'ONG spécialisée, les point focaux EAS/HS/VBG, les membres du Comité EAS/HS/VBG pour opérer un suivi régulier auprès de la personne survivante, afin de s'enquérir des actions entreprises. Afin de s'assurer, également, que les services et les différentes formes d'assistance au survivant ou à la survivante et mesures d'accompagnement identifiées dans le cadre de la prise en charge de la victime ont été correctement mises en œuvre.

Si la plainte concerne un chantier, l'employeur de l'auteur de l'acte de l'EAS/HS/VBG, (l'entreprise, le consultant ou l'agent d'exécution) assurera tous les frais liés à la prise en charge de la victime. L'employeur devra engager une action disciplinaire à l'encontre de l'employé mis en cause, conformément à la législation congolaise et aux directives de la BM relatives à la EAS/HS/VBG. Le Spécialiste VBG s'assurera le suivi afin que les sanctions soient effectivement mises en œuvre.

Régulièrement, le Spécialiste ne VBG tiendra informer la BM de l'état d'avancement des dossiers. Lorsque toutes les mesures auront été prises et les vérifications de leur application réalisées, le Spécialiste en VBG procédera à la clôture du dossier.

- **Comité de traitement de plaintes sensibles**

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes dites « Sensibles » prévoit trois (3) comités de Réception des Plaintes sensibles (VBG/EAS/HS/VCE) :

Un Comité EAS/HS/VCE au niveau de l'UCP composé du :

- spécialiste VBG de l'UCM et CEP-O ;
- spécialiste VBG de l'ONG chargée de la mise en œuvre du Plan d'Action VBG du Projet AGREE
- Une personne choisie au niveau de la zone d'intervention du projet parmi les prestataires/services de prise en charge (de préférence une femme).

Un Comité de plaintes sensible (VBG/EAS/HS/VCE) au niveau des entreprises (pour le cas d'un sous-traitant (et son personnel) pour le cas dans le domaine du travail composé du :

- point focal VBG/EAS/HS/VCE de l'entreprise ;
- point focal VBG/EAS/HS/VCE de la mission de contrôle.

Un Comité éthique au niveau de l'UCP pour les plaintes liées à la corruption ou à d'autres plaintes sensibles similaires composé du :

- Coordinateur de l'UCM et CEP-O ;
- Chargé de projet de l'UCM et CEP-O
- Les Spécialistes en développement Sociale du projet ;
- ONG locale ou national spécialisé dans le domaine de la gouvernance ou de la transparence.

Une ONG locale avec une expertise avérée en VBG et/ou gouvernance et transparence sera sélectionnée pour l'ensemble d'activités des VBG dans la zone d'intervention du projet, et formée sur l'EAS / HS par un/une expert, un cabinet ou une ONG avec des compétences vérifiées en matière de VBG (selon les standards de la Banque mondiale et ses principes directeurs), de MGP ainsi que le système de référencement afin de faciliter l'accomplissement des tâches suivantes :

- Sensibilisation des populations sur les procédures du MGP ainsi que les voies de dénonciations de plaintes ;
- Réception et enregistrement de plaintes sensibles (ex. EAS / HS / VCE, etc.) ;
- Participation aux réunions du comité éthique afin d'assurer que les actions sont prises conformément aux principes directeurs de VBG et la protection des intérêts des survivant-e-s ; Accompagnement des survivant-e-s dans le processus de prise en charge, etc.

Le projet a élaboré un plan d'actions pour la prévention et la réponse aux VBG/EAS/HS/VCE assorti d'un processus de gestion des plaintes sensibles. Le projet conclura des protocoles d'accord avec des plateformes de services spécialisés pour la mise en œuvre des mesures de prévention et de prise en charge des VBG/EAS/HS/VCE. Par ailleurs, les informations relatives aux plaintes sensibles enregistrées sur la plateforme digitale du MGP seront sécurisés. L'accès à ces données est restreint aux seules personnes autorisées (les Spécialistes en Environnement, en Développement Sociale et en VBG).

- **Délai et feedback après la dénonciation de plaintes dites sensibles**

Le comité EAS/HS, après le premier tri, fera une communication au/ à la requérant(e) dans les quinze (15) jours ouvrables suivants la dénonciation sur la suite donnée à la plainte (non fondée, fondée et action sera prise, transmise aux autorités judiciaires pour enquête, etc.).

Une seconde communication est faite au requérant(e) quinze (15) jours après pour l'informer des mesures prises (résultat de l'enquête préliminaire, etc.).

Une troisième communication suivra dans les 15 jours après la seconde pour informer sur les résultats et recommandations finaux de l'enquête menée. Toute communication relative à une plainte doit être faite de manière confidentielle et sécurisée.²

- **Notes générales sur le processus de vérification**

Il sied de noter que certaines plaintes de nature sensible, telles que les plaintes liées aux VBG/EAS/HS pourraient exiger que les enquêteurs soient formés pour mener des vérifications spécialisées de façon à ne pas causer des préjudices et de maintenir l'intégrité du MGP (voir les parties ci-haut par rapport aux cas liés à l'EAS/HS).

Le Projet identifiera dans la zone d'insertion les différentes structures spécialisées en EAS/HS, telles que les ONG faisant l'appui psychosocial et/ou juridique, et les mettra à la disposition du MGP de sorte que toute plainte liée à l'EAS/HS leur soit déférée pour la prise en charge et le suivi de ce genre de cas. Le projet en pareil cas recommande à ce que la formation sanitaire concernée sanctionne le coupable.

Lorsque la plainte porte sur une question d'ordre pénal ou juridique, il se peut qu'elle ne puisse être gérée à l'interne, et qu'elle soit plutôt gérée par les autorités ou soumise aux procédures judiciaires locales, faute d'une solution à l'amiable en dehors des cas de VBG/EAS/HS (par exemple, le décès d'un travailleur dans une activité du projet).

- **Critères relatifs au choix des membres de la structure de vérification**

Les critères ci-dessous sont à prendre en compte dans le choix ou la désignation des enquêteurs pour tout type de plainte :

- **Compétence** : les personnes retenues pour mener des enquêtes ou vérifications sont censées avoir la capacité de prendre des mesures, et/ou décisions appropriées et de les appliquer ;
- **Transparence** : Dans le cas des plaintes à caractère sensible, il est judicieux de s'assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de l'équipe d'enquête et le choix des responsables. Toutes les décisions importantes prises doivent être annoncées clairement ;
- **Confidentialité** : Le caractère de ce qui doit rester secret est essentiel, en particulier, dans les cas des plaintes sensibles. Il est recommandé de s'en tenir aux informations strictement nécessaires, afin de protéger aussi bien la personne plaignante que celle contre laquelle la plainte est portée. ;
- **Impartialité** : L'impartialité des enquêteurs est fondamentale, si l'on veut que les plaintes et les réponses qui y seront données soient traitées de façon équitable. Si les personnes qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'aboutissement d'une

² Aucune mention relative au sujet sensible ne sera mentionnée tant dans l'objet que dans le corps de la correspondance

enquête, ceci pourrait nuire au MGP et causer plus de frustration ou du tort aux personnes concernées.

- **Phase 5 : Suivi et évaluation**

Le suivi des réclamations est assuré directement par les Spécialistes de sauvegarde du Projet. Le Projet veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour éviter à l'avance des problèmes pouvant handicaper la mise en œuvre du projet, afin de les prévenir et les anticiper. Une attention toute particulière sera portée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

L'ensemble du processus de règlement des plaintes et ses résultats seront évalués par le Projet. Un processus de retro-alimentation aura lieu afin de tirer des leçons de chacune des plaintes déposées et ce, dans l'optique d'une amélioration continue.

Pour juger du bon fonctionnement du MGP, il sera mis en place un système de suivi avec des indicateurs de performance trimestriel suivants :

- Nombre de plaintes reçues
- Nombre et taux de plaintes éligibles
- Nombre et taux de plaintes résolues
- Taux de réponses
- Nombre de cas de représailles à la suite des dénonciations
- Délai moyen de traitement et de réponse
- Canaux utilisés par le plaignant pour transmettre la plainte :
 - ✓ personne
 - ✓ téléphone
 - ✓ SMS/ texte
 - ✓ Message électronique et/ou courrier
 - ✓ Tract
- Récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes
- Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants

Il sera également nécessaire de faire le suivi pour les plaintes générales, du nombre des plaintes par identité des plaignants, milieu de provenance, période, thématique et dénouement final.

Le suivi-évaluation devra promouvoir une résolution efficace des plaintes dans les meilleurs délais, mais aussi et surtout, l'implication des comités de gestion des plaintes. Il repose sur la collecte et l'analyse systématiques de toutes les informations liées aux différents procès-verbaux de constats, des réunions de conciliation, de négociation, en vue de vérifier la conformité de la mise en œuvre des solutions proposées.

Le suivi-évaluation du MGP permet de s'assurer de l'application effective des recommandations découlant des conclusions des analyses des différentes commissions d'enquêtes, cellules locales ou des Comités de gestion des plaintes.

En ce qui concerne les cas des VBG, les fiches d'enregistrement seront remplies par les prestataires de services et gardées à leur niveau dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité. Le rapportage des données des cas de VBG en dehors du prestataire se limitera au type de cas, à la zone et la date de l'incident, au lieu de l'auteur présumé du projet (si connu), et à l'âge et au sexe du/de la survivant(e), toujours avec son consentement éclairé.

Ceci se limitera également le partage entre le prestataire et la structure qui gère le MGP et entre le prestataire, UCM et la Banque Mondiale. La structure locale n'y sera pas impliquée. La structure engagée en tant que consultant de supervision du projet fera aussi un rapport mensuel à UCM / CEP-O des données concernant le MGP, y compris les susdites données sur les cas de VBG, afin de suivre et d'assurer la bonne fonctionnalité du MGP.

- **Phase 6: Feed-back (retour d'information)**

C'est durant cette phase que la solution et/ou les mesures corrective seront entreprises. Le Projet assumera tous les coûts financiers des actions requises. Une fois la solution acceptée avec succès la plainte est close et les détails sont consignés dans la fiche de clôture de la plainte. Le plaignant sera informé de chaque étape du processus déjà entamé et des prochaines étapes. S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée après avoir franchi tous les niveaux de résolution et que le plaignant entame des recours judiciaires externes au Projet, la plainte sera alors close.

L'absence d'information sur l'existence ou la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes constitue un grand danger pour la bonne réalisation des travaux.

L'information permet aux différentes parties prenantes de s'impliquer au mieux dans la conduite et la réussite des travaux. Dans ce sens, les personnes plaignantes doivent être informées en temps utile sur le niveau de traitement de leurs plaintes.

Tous efforts nécessaires seront entrepris pour régler les différends à l'amiable. Une fois l'ensemble des protagonistes d'accord sur les solutions appropriées, cet accord est matérialisé par un procès-verbal. Une réponse écrite et signée selon le cas par le chef de la cellule locale ou du Comité de gestion des plaintes est envoyée au plaignant.

L'information fournie au plaignant constitue une assurance sur la prise en compte de sa plainte et aussi une quiétude dans l'attente du résultat ou de la solution.

En ce qui concerne les cas d'EAS/HS, une fois que la vérification sera conclue, le/la plaignant(e) devrait être informé(e) de l'issue de la vérification (normalement, à travers le prestataire de services), y compris pour prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité, si nécessaire. Seulement après avoir informé le/la plaignant(e), l'auteur sera notifié aussi par le représentant approprié au sein du gestionnaire ou de l'entreprise. Le prestataire de services de VBG devrait également demeurer disponible au/à la survivant(e) pour répondre aux questions en cas de besoin.

Tous les efforts seront déployés par le Projet pour procéder à un règlement à l'amiable des différentes plaintes, exception faite des plaintes liées aux EAS/HS. Toutefois, si le requérant n'est pas satisfait des propositions de solution qui lui sont faites, les juridictions de droit commun et instances administratives territorialement compétentes sont toujours disponibles pour la gestion des plaintes des différentes parties prenantes.

Pour les différends liés au travail, le tribunal compétent est celui du lieu du travail. Toutefois, pour les litiges nés de la résiliation du contrat de travail et nonobstant toute attribution conventionnelle de juridiction, le travailleur a le choix entre le tribunal de sa résidence et celui du lieu du travail.

NB : Le mécanisme pourra faire appel à toute personne dont l'expertise est nécessaire pour la résolution à l'amiable des plaintes.

3.4.3. Suivi de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; Implication de la communauté dans la conception

; Confidentialité ; Culturellement approprié ; Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; Identification d'un point central de coordination ; Transparent et absence de représailles ; et Information proactive

L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des opérations. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention de l'entreprise, ou s'il s'agit d'une problématique plus vaste.

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel devrait être réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'un certain village ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont duplicables à d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ? Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications dans les opérations et la structure de gestion du mécanisme propres à faire diminuer les plaintes. L'objectif du rapport de suivi trimestriel est d'évaluer la performance sur le long terme et d'éviter une multiplication des plaintes. Le spécialiste en gestion des plaintes est le responsable et le coordonnateur des rapports trimestriels.

Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité du mécanisme. Le tableau 16 présente une liste de questions clés et des indicateurs potentiels de suivi.

3.4.4. Evaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre MGP

Une évaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre du MGP sera réalisée chaque année en impliquant toutes les parties prenantes (Associations Communautaires de Base, les ONG actives dans la zone d'intervention du projet, etc.) afin d'apprécier le fonctionnement du MGP et si possible proposer des mesures correctives. Cette évaluation sera faite par enquête auprès des bénéficiaires (1 à 3% des bénéficiaires selon un échantillonnage aléatoire) par l'équipe de l'UCM et de la CEP-O. Les résultats de ces enquêtes seront publiés et partagés par les acteurs.

- **Diffusion de l'information sur le MGP**

Les procédures prévues par le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) feront l'objet d'une large diffusion auprès de toutes les parties prenantes interpellées par le Projet. Une activité de vulgarisation du MGP sera faite par les agences UCM et CEP-O pour soutenir la diffusion de l'information sur le MGP dans les villes concernées par le Projet. L'information portera notamment sur les points suivants : (i) pourquoi le MGP ; (ii) l'importance et les avantages du MGP ; (iii) les objectifs visés par le MGP ; (iv) les structures en charge du MGP ; (v) les canaux et outils de saisine prévus par le MGP ; (vi) les délais de traitement des réclamations ; (vii) les recours et voies d'appel prévus.

Les membres des comités locaux de gestion des plaintes à chaque niveau doivent communiquer à chaque occasion opportune de l'existence d'un mécanisme de gestion de plaintes et encourager la population potentiellement impactée par la mise en œuvre du projet à y recourir.

Les informations seront diffusées à tous les niveaux aux fins de permettre aux éventuels requérants de bien connaître les procédures du MGP pour les utiliser en cas de besoin. Le numéro de téléphone, les adresses postales et courriel du Projet seront rendus publics. Concernant spécifiquement les plaintes relatives à l'EAS / HS et qui portent notamment sur le harcèlement sexuel, le travail sexuel, les pratiques religieuses et les traditions néfastes, les inégalités de genre liées à l'utilisation de la terre et des ressources naturelles, les spécialistes en développement Sociale et Violence Basée sur le Genre du Projet en rapport avec la chargée de communication se chargera de diffuser les informations nécessaires.

La diffusion de l'information s'étendra à toutes les zones d'intervention du projet et à ses bénéficiaires finaux (populations, organisations communautaires, projets de développement, société civile, autorités administratives déconcentrées, collectivités territoriales, etc.). Les séances de diffusion seront combinées à la diffusion du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du Projet AGREE.

L'ONG expliquera clairement la procédure de mise en œuvre du MGP. Les canaux de communication (médias, relais communautaires, cadres locaux de gestion des conflits, etc.) disponibles seront utilisés pour passer le message. Des supports de communications seront produits pour diffuser l'information en tenant compte des niveaux de formation et d'éducation des parties prenantes ciblées pour faciliter la perception de l'information quel que soit le niveau de la cible.

Les supports seront dans un lieu accessible sous une forme et dans une langue qui soit accessibles au public. La mise à disposition des informations au public utilisera notamment le canal des radios communautaires et la presse locale. Par ailleurs, l'information sera affichée dans les communes concernées de sorte que toute personne puisse la consulter.

Sous ce rapport, les séances d'animations radios communautaires et télévisions seront privilégiées et régulièrement tenues pour informer les communautés et autres parties prenantes concernées.

Le Projet AGREE utilisera aussi des plaquettes de présentation et des affichages. Une campagne de communication pour informer les bénéficiaires du projet ainsi que le personnel de mise en œuvre du mécanisme de gestion de plaintes sera organisé et financée par l'ONG.

Des supports d'informations, d'éducation et de communication pour le changement de comportement seront élaborés en français et en langues locales tout en tenant compte de l'âge, du sexe et du niveau de scolarité des bénéficiaires si nécessaire.

En outre, l'ONG a l'obligation dans les 24 heures suivant la connaissance d'un cas de EAS / HS d'informer l'UCM et la CEP-O qui informera à son tour dans le même délai la Banque mondiale en spécifiant les informations suivantes par tous moyens (mails, rapport sommaire, etc.) :

- Type d'EAS / HS ;
- Lieu de l'incident ;
- Service de prise en charge dont a bénéficié le/la survivant(e) ;
- Actions futures.

En aucun cas, les détails de l'incident ne seront communiqués à la Banque mondiale ni à d'autres membres de l'UCM et/ou la CEP-O ou aux autres parties prenantes du projet. La protection de l'identité de la survivante sera assurée à tout moment.

Tableau 3 Outils de diagnostic pour évaluer l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes

Principes	Questions clés	Indicateurs potentiels	Unité de mesure	Méthode de collecte
Accessibilité et inclusion	Est-ce que les femmes utilisent le mécanisme ?	Sexe des plaignants % plaintes soumises par des femmes Nombre de canaux d'entrée	En % du nombre de plaintes	- Registre des plaintes
Implication de la communauté dans la conception	Quelles est la satisfaction des communautés par rapport au mécanisme ?	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de plaintes sur le mécanisme • Nombre de suggestions sur le mécanisme • Nombre d'activités de dissémination sur le mécanisme • % plaintes d'EAS/HS • % survivantes ayant reçu une assistance médicale, psychologique et/ou judiciaire/juridique 	Nombre absolu	<ul style="list-style-type: none"> - Boîte de suggestions /commentaires - Feedbacks des facilitateurs locaux, des communautés, des municipalités et communes
Confidentialité	Est-ce que le terme « confidentialité » a été expliqué aux communautés ? Quel est le niveau de confort des communautés à exprimer des plaintes ?	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de plaintes sur la non-confidentialité du mécanisme 	Nombre absolu	<ul style="list-style-type: none"> - Registre des plaintes - Feedbacks des facilitateurs locaux, des communautés, des municipalités et communes
Culturellement adapté	Est-ce que le mécanisme est adapté à la réalité locale ? Est-ce que certaines communes, municipalités et villes utilisent plus le mécanisme que d'autres ? Pourquoi ?	<ul style="list-style-type: none"> • Classification des plaintes par municipalité, communes et villes 	En % du nombre de plaintes	- Registre des plaintes

Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme	<p>Est-ce que le registre est diligemment rempli ?</p> <p>Est-ce que les plaintes sont classées par ordre d'importance</p> <p>Est-ce que les solutions implantées sont dûment consignées dans le registre ?</p> <p>Est-ce que les détails des enquêtes sont dûment consignés ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Degré du remplissage du registre des plaintes et des fiches de suivi Variation du nombre des plaintes depuis le trimestre précédent (en %) 	Registre et fiche complètes de manière satisfaisante/ non satisfaisante	- Registre des plaintes
Identification d'un point central de coordination	<p>Est-ce que le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est au fait des plaintes reçues ?</p> <p>Est-ce que le MGP effectue le suivi des plaintes ?</p> <p>Est-ce que les facilitateurs locaux sont bien connus des populations ?</p> <p>Est-ce qu'ils sont accessibles et Disponibles ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Remplissage des fiches de suivi et de clôture 	Degré de remplissage des fiches/qualité de l'information consignée dans les fiches	- Feedback des communautés et des facilitateurs locaux
Transparent et absence de représailles	Est-ce qu'il y a des évidences (preuves) que le mécanisme porte préjudice à des plaignants ?	Plaintes à ce niveau / conflits rapportés	Nombre absolu de plaintes/nombre de conflits rapportés	<ul style="list-style-type: none"> Feedback des communautés/des chefs de villages Observation directe
Information proactive	<p>Est-ce que les plaignants sont bien informés du statut de leur plainte ?</p> <p>Est-ce que le projet les informe de manière soutenue ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Temps de réponse après réception de la plainte Temps moyen de résolution de la plainte Plaintes résolues en % du nombre reçues 		

		<ul style="list-style-type: none">• Nombre de rapports fournis aux parties prenantes durant le trimestre		
--	--	--	--	--

3.5. Archivage des Plaintes

Un système d'archivage électronique efficace doit permettre de retrouver rapidement toute plainte, de suivre son traitement de bout en bout, de produire des statistiques fiables, et de démontrer la conformité du Projet AGREE aux exigences de la NES 10 de la Banque mondiale en matière de gestion des plaintes et de redevabilité. Pour assurer un bon archivage électronique des plaintes dans le cadre du Projet AGREE, il est recommandé de mettre en place un système simple, sécurisé, traçable et facilement consultable par les équipes du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

1. Créer une base de données électronique des plaintes

Utiliser un fichier Excel, Access, SharePoint, ou une application dédiée contenant au minimum les rubriques suivantes :

- Numéro unique de la plainte ;
- Date de réception ;
- Nom du plaignant (ou anonyme) ;
- Sexe et catégorie du plaignant ;
- Localisation (province, territoire, commune, village) ;
- Canal de réception (boîte à plaintes, téléphone, e-mail, CLGP, etc.) ;
- Objet de la plainte ;
- Catégorie de la plainte (PAR, EAS/HS, emploi, environnement, sécurité, etc.) ;
- Responsable du traitement ;
- Actions entreprises ;
- Date de réponse ;
- Statut (ouverte, en cours, résolue, clôturée) ;
- Niveau de satisfaction du plaignant.

Dans le cadre du Projet AGREE, il sera mis en place un fichier Excel contenant des rubriques susmentionnées constitue la base des données d'enregistrement des plaintes pour rendre opérationnel le MGP du Projet AGREE.

2. Numériser tous les documents physiques

Scanner systématiquement :

- Les formulaires de plainte ;
- Les procès-verbaux de médiation ;
- Les rapports d'enquête ;
- Les correspondances échangées ;
- Les preuves de résolution ;
- Les fiches de clôture des plaintes.

Les documents doivent être enregistrés au format PDF.

- **Adopter une nomenclature uniforme**

Par exemple :

AGREE_MGP_2026_001_Gbadolite_Painte PAR.pdf

ou

AGREE_MGP_Kananga_2026_015_Cloture.pdf

Cette codification facilite la recherche et le classement.

3. Organiser les dossiers électroniques

Structure recommandée :

■ Projet AGREE

■ 2026

■ Gbadolite

■ Plaintes ouvertes

■ Plaintes clôturées

■ Kananga

■ Kinshasa

■ EAS-HS (accès restreint)

4. Sécuriser les données

- Limiter les droits d'accès aux personnes autorisées ;
- Protéger les dossiers sensibles par mot de passe ;
- Prévoir un accès restreint aux dossiers EAS/HS ;
- Respecter les règles de confidentialité des données personnelles.

5. Mettre en place des sauvegardes régulières

Conserver au moins trois copies :

- Une copie sur l'ordinateur de l'UCM ;
- Une copie sur un serveur ou espace cloud sécurisé ;
- Une copie sur un disque dur externe.

La sauvegarde devrait être effectuée au minimum chaque semaine.

6. Produire des rapports périodiques

À partir de la base électronique, générer :

- Nombre de plaintes reçues ;
- Nombre de plaintes résolues ;
- Délai moyen de traitement ;

- Répartition par catégorie ;
- Répartition géographique ;
- Plaintes en souffrance.

7. Gestion spécifique des plaintes EAS/HS

Les plaintes EAS/HS doivent être archivées séparément :

- Sans mention du nom des survivantes dans les bases de données générales ;
- Avec accès strictement limité aux personnes habilitées ;
- Conformément aux protocoles de confidentialité de la Banque mondiale.

Il convient de signaler que le système spécifique d'archivage se fait avec confidentialité et la sécurité des données VBG est assurée par l'ONG prestataire de services au sein du Projet AGREE.

3.6. Retour d'Information

Le retour d'information se fera par information directe du réclamant et / ou le responsable de suivi environnemental et social de l'entreprise par téléphone, par réponse écrite signée du Chef de Mission de contrôle et les Bourgmestres des communes, les chefs des quartiers. Tous les efforts seront entrepris pour tenter de régler les différends à l'amiable. Une fois que l'ensemble des protagonistes se sont mis d'accord sur les solutions appropriées, une réponse à la plainte sera envoyée au plaignant.

En ce qui concerne les cas de VBG, une fois que la vérification sera conclue, le/la plaignant(e) devrait être informé(e) de l'issue de la vérification (normalement, à travers le prestataire de services), y compris pour prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité, si nécessaire. Seulement après avoir informé le/la plaignant(e), l'auteur sera notifié aussi par le représentant approprié au sein du gestionnaire ou de l'entreprise. Le prestataire de services de VBG devrait également demeurer disponible au/à la survivant(e) pour répondre aux questions en cas de besoin. Il serait également indispensable d'informer la communauté en général des mesures qui seront prises au cas où celle-ci a également été touchée.

4. BUDGET ESTIMATIF DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

Tableau 4. Budget estimatif de la mise en œuvre du MGP du Projet AGREE pendant 3 ans allant de 2026 - 2027

N°	Poste des dépenses	Nombre	Prix Unitaire en USD	Prix total en USD
1	Achat des téléphones portables (smart phones capables d'envoyer les images à l'UCM et CEP-O) en faveur des présidents des CLGP dans les villes de : Kinshasa, Gbadolite et Kananga	20	150	3000

2	Achat fournitures des bureaux pour le fonctionnement des CLGP (Cahiers Registres, boites stylos, rames des papiers, classeurs des dossiers, boîte de réception des plaintes en bois, etc.) pour les villes de Kinshasa, Gbadolite et Kananga durant 3 ans (2026-2029)	3	1500	4500
5	Formation des membres des trois CLGP et CGP (Quartier, Commune et Province) par les agences Projet AGREE dans la résolution des conflits et la mise en œuvre du MGP (pendant 3 jours)	3	5 000	15 000
7	Diffusion et vulgarisation du MGP dans les médias dans toutes les communes, quartiers concernés par AGREE + affichage des messages clés de la mise en œuvre du MGP dans les villes de Kinshasa, Gbadolite et Kananga durant 3 ans (2026-2029).	3	2000	6 000
8	Frais de transport et casse-croûtes des membres des CLGP lors de la tenue des réunions de résolution des Plaintes pendant 3 ans de la mise en œuvre du Projet AGREE à Kinshasa, Gbadolite et Kananga	ff	15 000	15 000
9	Frais de Communication en flotte (entreprise cellulaire Orange, Airtel ou Vodacom) pour le PFES et les agences : CEP-O, UCM) du Projet AGREE pendant 3 ans à Kinshasa, Gbadolite et Kananga	3 ans	1000	3 000
Sous-total				46 500
13	Imprévis (10%) de coût total du budget de MGP			4650
Total Général				51 150

Le cout estimatif de la mise en œuvre de la sous-commission MGP sensible à l'EAS/HS est intégré dans le Plan d'Actions de la mise en œuvre du VBG inséré dans le CGES du Projet AGREE.

5. CONCLUSION

La mise en œuvre des activités du AGREE nécessite l'implication et l'adhésion des différentes parties prenantes. Ainsi, dans le souci d'être à l'écoute de ces parties prenantes et de prendre en compte les différentes préoccupations de ces dernières, le présent mécanisme de gestion des plaintes a été élaboré.

L'élaboration et la mise en œuvre d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) efficace, inclusif et adapté aux spécificités du Projet AGREE constituent un élément essentiel de la gestion des risques environnementaux et sociaux conformément aux exigences de la NES n°10 de la Banque mondiale relative à la mobilisation des parties prenantes et à la diffusion de l'information.

Ce mécanisme permet aux parties prenantes, en particulier aux personnes affectées par le projet, d'exprimer leurs préoccupations, de soumettre leurs plaintes et d'obtenir des réponses appropriées dans un cadre transparent, accessible, équitable et confidentiel. L'intégration d'un dispositif spécifique de gestion des plaintes sensibles liées aux Exploitations et Abus Sexuels (EAS) et au Harcèlement Sexuel (HS) renforce davantage la protection des populations vulnérables et garantit une prise en charge adaptée, sécurisée et centrée sur les survivantes.

La réussite du MGP repose notamment sur la sensibilisation continue des parties prenantes, la fonctionnalité des Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP), le respect des délais de traitement, la confidentialité des informations, ainsi que le suivi régulier des plaintes et des mesures correctives mises en œuvre.

En définitive, un MGP bien conçu et opérationnel contribue à renforcer la confiance entre le Projet AGREE et les communautés bénéficiaires, à prévenir et résoudre les conflits de manière précoce, à améliorer la performance environnementale et sociale du projet, et à assurer une mise en œuvre harmonieuse, inclusive et durable des activités du projet.

Description de la solution souhaitée par le plaignant (si possible)	
--	--

ANNEXE 2 : FICHES RELATIVES AUX PLAINTES DE VBG/EAS/HS

Exemple 1. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 1 (fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)

Formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 1)

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident d'EAS/HS lié au projet afin d'enregistrer le nom, le code, et le consentement du/de la survivant(e), y compris si le/la plaignant(e) n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP d'AGREE. Si le/la victime n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP, veuillez ajouter la plainte dans la base de données, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.

Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP d'AGREE. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Nom du/de la plaignant(e) :

Code de la plainte :

(Il est possible d'utiliser soit le code d'incident GBVIMS, ou tout autre code généré pour documenter l'incident d'EAS/HS au sein du prestataire. Il est important que l'utilisation du code relie la plainte aux données concernant la prestation de services pour les cas d'EAS/HS. Bien que ces données ne doivent pas être divulguées au projet, elles sont importantes pour le suivi des dossiers par les prestataires et pour garder des liens entre l'identité du/de la survivant(e) et le code désigné.)

Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e) :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP d'AGREE ?

Oui

Non

N.B Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG/EAS/HS (partie 2), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Exemple 2. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)

Formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 2)

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services d'EAS/HS dès la réception d'un incident d'EAS/HS lié au projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP d'AGREE. Si le/la victime n'a pas donné son consentement, seulement la première partie du formulaire doit être remplie. Ce formulaire doit être archivé à part le formulaire d'enregistrement et les informations saisies dans la base de données des plaintes d'EAS/HS utilisée par le prestataire.

Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP d'AGREE. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Partie A :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP ?Oui Non **SI OUI**, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.**SI NON**, veuillez demander le consentement du (de la) plaignant(e) uniquement pour partager, de façon anonyme, 1) le code de la plainte, 2) le type d'incident rapporté ainsi que la date et la zone de l'incident, 3) le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et 4) l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Expliquer que cette information ne sera utilisée par le projet que dans l'objectif de recueillir des informations sur les risques créés par le projet pour la sécurité et le bien-être des femmes et filles dans leur communauté et de prendre des mesures afin d'atténuer ces risques. Aucune donnée spécifique à l'incident en question, y compris l'identité du/de la victime, la localisation spécifique, etc., ne sera partagée en dehors du prestataire.

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à partager les données notées ci-dessus ?Oui Non **Si OUI**, veuillez remplir ci-dessous uniquement la date de la réception de la plainte, le code de la plainte, l'âge et le sexe du/de la victime, la date et la zone de l'incident, le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et le type de VBG.**Si NON**, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire.**Partie B :**

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

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) Femme (>=18) Garçon (<18) Homme (>=18)

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :

Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu Inconnu

Nom(s) : _____

Fonction(s), si connue(s) : _____

Selon le/la plaignant(e), veuillez vérifier si l'auteur présumé est lié au projet :

Oui Non Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Civile Congolais Civile Étranger FARDC

PNC

Inconnu

Autre Veuillez expliquer :

Prière d'inclure une description physique de l'auteur présumé, si possible :

L'identité des témoins le cas échéant :

Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime :

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

Violence psychologique/émotionnelle

Mariage forcé

Déni de services, ressources ou opportunités

Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ?

Oui Si possible, identifier qui ? _____

Non

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

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité

Autres Veuillez spécifier :

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui Non Inconnu

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité

Autres Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG/EAS/HS (partie 1), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Exemplaire 3. Fiche de consentement des plaintes liées à l'EAS/HS (pour les non-victimes)

Formulaire de consentement pour la divulgation des informations

Le présent formulaire doit être lu au/à la plaignant(e) (si ce n'est pas le/la victime) dans sa langue maternelle. Il devrait être clairement expliqué au/à la client(e) qu'il/elle peut choisir l'une ou aucune des options répertoriées. Si le/la plaignant(e) est le/la victime, utiliser le formulaire de consentement standard sur l'EAS/HS.

Je, _____, donne mon accord à (Nom de l'organisation) de partager des informations sur l'incident que je leur ai signalé tel qu'expliqué ci-dessous :

1. Je comprends qu'en donnant mon accord ci-dessous, je donne à (Nom de l'organisation) l'autorisation de partager des informations de mon rapport d'incident du cas spécifique avec le prestataire de service(s) que j'ai indiqué, pour que je puisse déposer une plainte.

Je comprends que les informations partagées seront traitées en toute confidentialité et avec tout respect, et partagées uniquement avec les personnes impliquées dans la gestion de la plainte et la réponse.

Je comprends que le partage de ces informations signifie qu'une personne parmi les experts en sauvegardes sociaux d'AGREE peut venir me parler. En tout cas, j'ai le droit de changer d'avis au sujet du partage d'informations avec l'équipe de gestion des plaintes désignée d'AGREE.

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e): Oui Non
(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

2. J'ai été informé(e) de et j'ai compris que certaines données, qui ne m'identifient pas, peuvent également être partagées pour la rédaction de rapports. Toute information partagée ne sera pas spécifique à moi ou à l'incident. Il n'y aura aucun moyen pour quelqu'un de m'identifier sur la base des informations qui ont été partagées. Je comprends que les informations partagées seront traitées avec confidentialité et respect.

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e) : Oui Non
(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

Signature/Empreinte de pouce du/de la plaignant(e):

(Ou du parent/tuteur si le/la plaignant (e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

Code de l'agent : _____ **Date:** _____

Nom du/de la plaignant(e) : _____

Numéro de contact : _____

Adresse : _____

Exemplaire 4. Fiche de vérification des faits pour la structure faisant la vérification

Formulaire de vérification des faits

Instructions:

Ce formulaire doit être rempli et mis à jour par la structure faisant l'examen de la plainte pendant le processus de vérification des faits. Si les détails doivent être modifiés par la structure, les mises à jour doivent être marquées avec la date de la mise à jour. Aucune donnée ne devrait être supprimée du formulaire. Toutes les informations peuvent être remplies en même temps. L'état de l'incident devrait être mis à jour dans la base de données de la plainte après chaque réunion de la structure.

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

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

Nom de l'auteur présumé (si connu) :

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Civile Congolais

Civile Étranger

FARDC

PNC

Inconnu

Autre Veuillez expliquer :

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :

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

Oui Non Vérification en cours

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol

- Agression sexuelle
- Prière de préciser si pertinent :*
- Exploitation et abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Agression physique
- Violence psychologique/émotionnelle
- Mariage forcé
- Déni de services, ressources ou opportunités

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

SI OUI, préciser les services reçus :

- Médicaux Date :
- Psychosociaux Date :
- Juridiques Date :
- De sûreté/sécurité Date :
- Autres Veuillez spécifier : Date :

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ?

Oui Non Inconnu

SI OUI, préciser les services reçus :

- Médicaux
- Psychosociaux
- Juridiques
- De sûreté/sécurité
- Autres Veuillez spécifier :

Date de clôture de la vérification :

Date de notification du gestionnaire de l'auteur :

Nom du gestionnaire :

Date de notification du/de la plaignant(e) des résultats :

Notification de la mise en œuvre des actions reçue : Oui Non

Date de la réception :

Action adoptée :

- Aucune action/sanction
- Blâme
- Réprimande
- Mise à pied
- Licenciement avec préavis
- Licenciement sans préavis
- Autres actions Veuillez préciser :

Mise en œuvre de l'action/sanction vérifiée : Oui Non Non applicable

Date de la vérification :

Noter ci-dessous toute communication de suivi avec le/la plaignant(e) (par le prestataire de services et/ou directement par la structure faisant l'examen, uniquement où strictement nécessaire).

Par exemple : Quand / si un examen a commencé, ou que la plainte a été déterminée d'avoir une base insuffisante pour continuer ; quand la vérification a été conclue ; les résultats de la vérification. Il peut également inclure les préoccupations soulevées par le/la victime à travers le processus de vérification (tel que communiqué par le prestataire), si le/la victime a choisi de déposer une plainte, etc.

(Ajouter des pages si nécessaire.)

N.B : Ces informations devraient être conservées en toute sécurité, dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité.

ANNEXE 3 : REGISTRE DES PLAINTES

N° de la plainte	Nom et contact du plaignant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Source de financement (direct, indirect, ligne sous-gestion)	Transmission au service concerné (oui/non)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Statuts de la Plainte : résolue (oui/non) et date	Retour d'information au plaignant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

ANNEXE 4 : FICHE DE SUIVI DES CONSULTATIONS PUBLIQUES

Date	Lieu	Noms du personnel du projet	Thème(s) de la consultation	Principaux enjeux soulevés par les participants	Nombre de participants	
					Hommes	Femmes

ANNEXE 5 : FICHE DE SUIVI DE LA PLAINTE

N° de référence/date de réception	Date admissible ou non-admissible	Date d'envoi de l'information au plaignant	Solution acceptée /refusée	Date d'allocation au volet d'appartenance et identification	Date de début d'enquête	Activités conduites durant l'enquête	Résultats de l'enquête et description de la solution proposée	Date de proposition de la solution au plaignant	Solution acceptée /refusée	Résultats de la médiation du CGP ou de la CLGP	Résultats de la médiation menée par le projet

ANNEXE 6 : FICHE DE CLOTURE DE LA PLAINTE

N° de référence	Date de clôture	Solution(s) implantée(s)	Réplicabilité possible	Modification des pratiques requises ?
