



# UCM

Unité de Coordination et de Management des projets  
du ministère de l'énergie et ressources hydrauliques

## MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Mars 2019

## Table des Matières

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	4
1.1. Justification de la mise en place du MGP.....	4
1.2. Définitions des concepts de base .....	5
2. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP.....	6
2.1. Objectifs du MGP.....	6
2.2. Principes du MGP.....	7
3. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTE DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS.....	8
3.1. Avantages.....	8
3.2. Contrainte.....	8
4. ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP .....	8
4.1. Organisation.....	8
4.2. Composition et responsabilités des organes.....	9
4.2.1. Durant la phase d'exécution du projet .....	9
4.2.2. Après la clôture du Projet .....	12
4.3. Fonctionnement.....	12
4.4. Étapes du fonctionnement du mécanisme .....	15
4.5. Canaux de transmission.....	17
4.6. Etapes de gestion des plaintes.....	18
4.6.1. Réception et enregistrement des plaintes.....	18
4.6.1.1. Validité d'une plainte.....	18
4.6.1.2. Enregistrement des plaintes.....	18
4.6.1.3. Accusé de réception.....	19
4.6.2. Traitement des plaintes .....	19
4.6.3. Procédures .....	20
<i>Enquêtes (Vérification et Actions)</i> .....	21
4.6.4. Mise en œuvre des mesures.....	21
4.6.5. Révision de la réponse en cas de non conciliation.....	22
4.6.6. Clôture de la plainte .....	22
4.6.6.1. Rapportage .....	23
4.6.7. Résolution à l'amiable.....	23

4.6.8.	Dispositions administratives et recours en justice.....	24
4.7.	Diffusion du mécanisme .....	24
4.8.	Suivi - évaluation du MGP .....	25
4.9.	Archivage .....	25
4.10.	Retour d'Information (feed-back) .....	26
5.	ANALYSE ET SYNTHÈSE DES RECLAMATIONS.....	26
6.	PLAN D'ACTION DE MISE EN ŒUVRE DU MGP.....	27
ANNEXES	.....	28
Annexe 1 :	Indicateurs de bonnes pratiques du MGP .....	28
Annexe 2 :	Indicateurs Gestion de Plaintes VBG.....	31
Annexe 3 :	Fiche d'enregistrement des Plaintes.....	33
Fiches de traitement des plaintes	.....	34
Annexe 3 :	Registre des plaintes .....	36
Annexe 4 :	Registre des plaintes VBG .....	38

## Liste des Tableaux

Tableau 1. Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes.....	33
Tableau 2. Réponse adressée au plaignant.....	34
Tableau 3. Décision finale à la plainte.....	35
Tableau 4.Registre des plaintes .....	36
Figure 1 : Organigramme des fonctions du MGP.....	9
Figure 2 : Diagramme de fonctionnement du MGP.....	15

## 1. JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

### 1.1. Justification de la mise en place du MGP

La mise en place du mécanisme de gestion des plaintes est un atout important dans un Projet. Il permet de gérer avec efficacité et efficience, les situations conflictuelles qui peuvent survenir pendant la mise en œuvre des activités du Projet.

Etant donné que la mise en œuvre d'un Projet laisse entrevoir que les activités prévues pourraient avoir des effets négatifs sur l'environnement biophysique ou humain, il est fort probable que les personnes se sentant lésées du fait de son exécution puissent se plaindre pour trouver réparation auprès des acteurs associés à sa mise en œuvre.

C'est dans cette optique, qu'il a été mis en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et ce, suivant les exigences liées à la gestion environnementale et sociale du projet. La responsabilité de la mise en œuvre du présent MGP relève du Coordonnateur d'UCM qui s'appuiera sur ses experts entre autres les Spécialistes en Sauvegardes Environnementales et Sociales ainsi que sur les points focaux, au niveau provincial.

Les travaux du Projet se réalisent dans des espaces publics, qui sont des zones occupées par les populations pour l'exercice d'activités génératrices de revenus. Dans ces conditions, il n'est pas exclu de rencontrer des problèmes liés à un déplacement involontaire des populations. En outre, pour les nécessités d'exécution de ces travaux, les propriétés foncières privées peuvent également être impactées. Par ailleurs, au cours des travaux, des nuisances ou des erreurs de manipulation d'engins peuvent être à l'origine de la destruction d'édifices des populations riveraines.

Ces situations peuvent générer des conflits qui nécessitent une prise en compte pour en atténuer un tant soit peu, les effets négatifs sur les activités commerciales qui soutiennent certains ménages.

Les projets de génie civil, comme de transport, d'énergie, d'infrastructure urbain, etc., peuvent exacerber le risque de Violences Basées sur le Genre (VBG) dans les espaces publics et privés par un éventail d'auteurs de plusieurs façons. Par exemple, un afflux important de travailleurs peut faire augmenter la demande de travail sexuel et même augmenter le risque de traiter des femmes à des fins de travail sexuel, le risque de mariage précoce forcé dans une communauté où le mariage avec un travailleur salarié. En outre, des salaires plus élevés pour les travailleurs d'une communauté peuvent entraîner une augmentation du sexe transactionnel. Le risque d'incidents sexuels entre ouvriers et mineurs, même lorsqu'il n'est pas transactionnel, peut également augmenter<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://pubdocs.worldbank.org/en/399881538336159607/Good-Practice-Note-Addressing-Gender-Based-Violencev2.pdf>  
Dernière visite le 6 février 2019

Partant du fait que la mise en œuvre des activités d'un Projet pourrait générer des réclamations ou des plaintes en générales y compris de plaintes VBG, le présent document (i) vise à guider la mise en place d'un mécanisme permettant de gérer ces réclamations ou plaintes à travers un dispositif dénommé « Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP) », (ii) présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux ainsi que les procédures-clés de ce mécanisme, et (iii) présente les pratiques et mesures spécifiques à prendre pour les cas des VBG tout en prenant en compte l'exploitation et l'Abus Sexuel (EAS) et le Harcèlement Sexuel (HS).

Ces procédures permettront aux différentes parties prenantes d'assurer une gestion adéquate des réclamations ou plaintes susceptibles d'être enregistrées durant et après la mise en œuvre du Projet.

Ainsi, le présent document présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux, les procédures clés pour permettre aux différentes parties prenantes de faire une bonne et ordonnée gestion des plaintes et/ ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du Projet. Il s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer le travail et les approches de l'organisation et de mise en œuvre des activités du projet.

## 1.2. Définitions des concepts de base

### ➤ Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le MGP est une pratique qui consiste à recevoir les plaintes, à les traiter et à répondre aux réclamations des plaignants de manière systématisée dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire aussi bien les plaignants que le Projet.

Les réclamations peuvent notamment porter sur des matières d'ordre institutionnel, administratif, juridique ou réglementaire. Elles peuvent également toucher à la qualité des travaux exécutés, à l'accès aux services électriques, aux aspects liés aux sauvegardes environnementale et sociale et aux incidents de VBG pendant la mise en œuvre du projet.

### ➤ Bénéficiaires du Mécanisme

Toute personne, ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésée dans le cadre de la mise en œuvre des activités du Projet, peut déposer une plainte verbale ou écrite dans le cadre de ce mécanisme.

Sont également recevables les plaintes émanant de personnes non-identifiées.

### ➤ Plainte

On entend par plainte, toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales du fait de la réalisation des activités du Projet ou toute

réclamation résultant des actions commis par les entreprises, les consultants ou le personnel du Projet.

➤ Personne affectée par le Projet (PAP)

On entend par personne affectée par le projet, toute personne empêchée de jouir totalement ou partiellement de son activité sur un site.

➤ Usagers du mécanisme de gestion des plaintes

On entend par usager du mécanisme de gestion des plaintes, toute personne ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésée dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet et qui peut transmettre sa plainte dans le cadre de ce mécanisme.

## 2. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP

### 2.1. Objectifs du MGP

Le MGP vise à renforcer la responsabilisation du Projet par le biais des moyens ci-après :

- la résolution des conflits à l'amiable, dont l'objectif est d'établir un dialogue entre le plaignant et le Projet, et de favoriser d'autres voies que l'action en justice afin de permettre aux plaignants de faire valoir leurs droits. Sauf les cas des incidents VBG qui sont exclus d'une résolution à l'amiable.
- l'examen de la conformité, dont l'objectif est de s'assurer que le Projet s'est conformé aux politiques appropriées de la Banque et à la réglementation nationale.

De manière spécifique, le MGP permet de/d' :

- éveiller la conscience du public sur le projet et augmenter le niveau d'implication des parties prenantes dans le projet
- prendre connaissance des problèmes en rapport avec la mise en œuvre du projet et les résoudre avant qu'ils ne dégénèrent
- mettre à la disposition des personnes, des communautés affectées ou de celles qui risqueraient de l'être par les activités du projet, des possibilités de soumettre leurs plaintes au travers d'un mécanisme accessible, rapide, efficace et culturellement adapté
- prévenir la fraude, la corruption et les incidents de VBG pendant la mise en œuvre du projet
- augmenter l'implication des parties prenantes dans le projet
- identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions appropriées en réponse aux plaintes déposées.

## 2.2. Principes du MGP

Le MGP se fonde sur les dix (10) principes suivants :

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Participation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre en place le MGP à divers niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées afin d'en assurer le succès et l'efficacité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existence de Comités du MGP</li> </ul>
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Protéger l'anonymat des plaignants, le cas échéant</li> <li>▪ Assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences sexuelles et aux violences basées sur le genre</li> <li>▪ Limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Absence de représailles ou de règlements de comptes suite aux dénonciations</li> <li>▪ Bon fonctionnement du système de triage et de référencement des plaintes.</li> </ul>
Mise en contexte, pertinence et accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adapter le MGP au contexte local et le diffuser aux groupes cibles</li> <li>▪ Expliquer clairement les procédures et les différents modes de dépôt de plaintes</li> <li>▪ Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au MGP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de réunions ou ateliers d'informations et de sensibilisation tenus</li> </ul>
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réagir promptement à chaque plainte</li> <li>▪ Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Délai moyen de traitement</li> <li>▪ Taux de réponse</li> </ul>
Impartialité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Veiller à l'impartialité des personnes qui gèrent le MGP et des enquêteurs recrutés pour des tâches spécifiques</li> <li>▪ S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faible taux de récusation des membres des cellules locales et Comités locaux de gestion des plaintes</li> <li>▪ Diversité des catégories des membres</li> </ul>
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures de traitement des plaintes connues et accessibles au public</li> <li>▪ Mention de la durée du traitement</li> </ul>
Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect en tout temps de la confidentialité des plaignants et des survivants/ survivantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mention des critères d'éligibilité</li> <li>▪ Réduction du nombre de personnes/agents avec accès à l'information de plaintes VBG</li> <li>▪ Sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité</li> </ul>
Approche centrée sur les survivants/survivantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être des survivants/survivantes restent les centres pour toutes les procédures et les questions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de mesures prises en faveur des survivants/survivantes</li> </ul>
Partenariat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer la mise en place d'une assistance aux victimes et aux potentiels survivants/survivantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mapping des acteurs/structures de prise en charge des cas de VBG dans les zones d'intervention</li> </ul>



### 3. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTE DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

#### 3.1. Avantages

Le MGP permettra au Projet de :

- gérer les risques avant qu'ils ne prennent une ampleur dommageable
- rectifier les erreurs non intentionnelles
- apprendre par expérience en analysant les leçons tirées du processus du MGP et en capitaliser les acquis pour une meilleure gestion du projet
- conforter sa réputation vis-à-vis des bénéficiaires et des autres parties prenantes
- créer un environnement confiant et exempt d'abus.

#### 3.2. Contrainte

Certaines allégations pourraient ne pas satisfaire aux exigences formelles relatives aux plaintes du fait d'un manque d'informations cruciales.

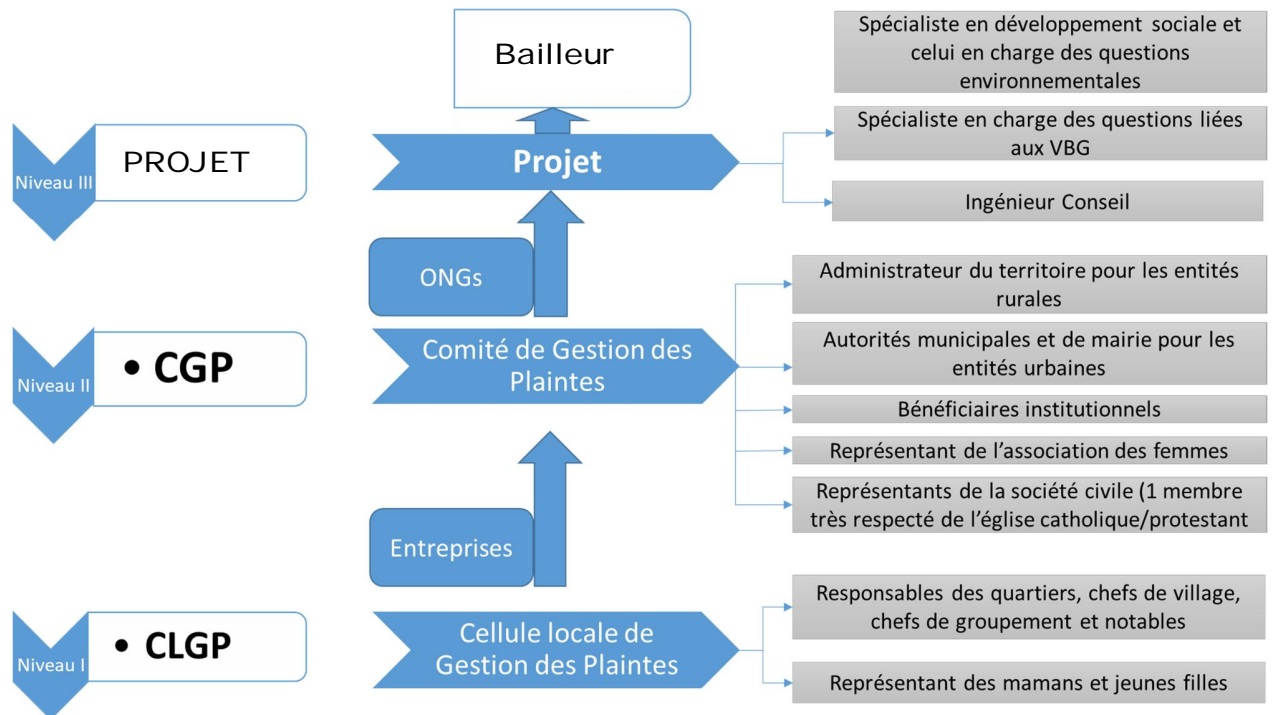
Toutefois, en cas de présomption de violation des politiques ou d'abus, la violation de la confidentialité des informations sensibles, l'inaction de l'organisation constituerait un manquement à son devoir de diligence.

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

### 4. ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP

#### 4.1. Organisation

Figure 1 : Organigramme des fonctions du MGP



## 4.2. Composition et responsabilités des organes

### 4.2.1. Durant la phase d'exécution du projet

#### 4.2.1.1. Projet

Les plaintes sont transmises à UCM à travers son secrétariat. Les spécialistes en questions environnementales et celui du développement social s'assurent de l'application des procédures suivantes :

- réception et enregistrement des plaintes
- réorientation de la plainte vers la structure appropriée
- informer immédiatement la Banque dans les 24 heures de tout incident grave (décès d'une personne, cas de VBG et d'AES) et des dispositions prises.
- suivi des plaintes

En ce qui concerne les plaintes ou les incidents VBG le (la) spécialiste d'UCM en charge des questions liées au VBG assurera la réception, le suivi, la production de rapport et communiquera l'incident à la Banque mondiale (IDA) via le TTL dans les 24 heures.

Les plaintes VBG auront différents points d'entrée, à savoir, les structures sanitaires, les ONGs et même le comité local de gestion de plaintes. Ces plaintes seront redirigées vers le spécialiste VBG d'UCM via les points focaux VBG sur site.

Sur site, la supervision de la mise en œuvre du MGP sera assurée du côté UCM par les ONGs en charge de la (i) réalisation d'une campagne de communication et de sensibilisation adaptée au genre, aux violences basées sur le genre (VBG) et d'autres activités de mobilisation des citoyens pour la prise en compte des aspects sociaux (incluant le genre et les VBG) pendant la réalisation des travaux. Ces ONGs auront pour mission de/d' :

- élaborer un protocole et mettre en place un processus de rapportage des plaintes sensibles (les informations non-confidentielles sur les cas de violences sauf pour les cas de VBG, d'accidents graves, décès, etc., et plaintes non-sensibles (indemnisations, pertes, etc.)
- vulgariser le mécanisme de gestion des plaintes, y compris le MGP-VBG mis en place par UCM lors des évaluations des impacts environnementaux et sociaux du projet
- organiser une formation spécifique du personnel des entreprises contractantes sur la gestion de risques liés aux VBG
- préparer régulièrement des rapports de suivi des plaintes et d'évaluation du fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes
- 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, etc.
- assurer après la réalisation du mapping et la vérification de la capacité de réponse des organisations de prise en charge des survivants, la diffusion des différents services de réponse pour les cas de VBG
- l'enregistrement des plaintes
- la gestion par délégation de la plupart des plaintes de nature non-sensible par dialogue et négociation et en informer le projet
- la transmission des plaintes sensibles au Comité de gestion des plaintes
- le suivi et la production des rapports de suivi de la mise en œuvre du MGP.

Les chargés de l'environnement et du développement social des missions de supervision des travaux concernés s'assurent de la vérification de l'identité des présumés auteurs d'incident VBG et communiqueront les résultats de leurs investigations au spécialiste VBG ou à celui du développement social d'UCM et également à l'Entreprise pour l'application des mesures disciplinaires si nécessaires à l'endroit du présumé auteur du forfait.

Les bénéficiaires institutionnels (SNEL et opérateurs privés) contribuent à la mise en œuvre du MGP à travers :

- la participation aux enquêtes et examens nécessaires pour les plaintes non-sensibles
- l'apport d'éclaircissements et témoignages pouvant alimenter les enquêtes ou toute autre procédure de recherche d'information y compris les plaintes VBG.

Les Ingénieurs Conseil recrutés dans le cadre de la surveillance et contrôle des travaux, participent dans la mise en œuvre du MGP à travers :

- les témoignages pouvant alimenter les enquêtes,
- le suivi de la diffusion des codes de bonne conduite au niveau du chantier ;
- le suivi de la mise en œuvre des clauses environnementales et sociales contractuelles
- le rapportage au projet de tout incident survenu au chantier dans les 24

#### 4.2.1.2. Comité de gestion des plaintes

Le Comité de gestion des plaintes est l'organe d'exécution de la mise en œuvre du MGP. Dans ses attributions régaliennes de traitement objectif des plaintes à l'exception de celles liées VBG qui lui sont adressées, il a pour rôles :

- d'assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes
- de rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte
- de traiter les plaintes en favorisant le règlement à l'amiable
- de proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes
- de rédiger les réponses destinées aux plaignants
- de suivre et superviser la mise en œuvre du MGP au niveau local

Dans l'exercice de ses attributions, il sera appuyé par des cellules locales qui seront les points d'entrée des plaintes VBG dans le cadre du projet.

#### 4.2.1.3. Cellule locale de gestion des plaintes

Au niveau des sites des activités du Projet, des cellules de base composées chacune d'un représentant du quartier, village ou groupement, un représentant des femmes et deux de jeunes (un jeune garçon et une jeune fille), seront constituées – les cellules locales de gestion des plaintes –.

Elles 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.

Localement, les tâches leur dévolues sont notamment :

- de recevoir les plaintes et les enregistrer
- de servir de porte d'entrée pour les plaintes liées aux VBG et EAS, et de faire immédiatement le référencement vers les structures identifiées pour la prise en charge appropriées, sans récolte de données préalables et informer le spécialiste VBG/développement social d'UCM de l'incident

- signaler rapidement les évènements graves, accidents mortels et autres risques au projet
- d'assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes
- de rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte
- de traiter les plaintes en favorisant le règlement à l'amiable, à l'exception de celles liés aux VBG,
- de proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes
- de rédiger les réponses destinées aux plaignants
- de suivre et superviser la mise en œuvre du MGP au niveau local

Si la plainte ne peut trouver solution au niveau de la Cellule locale, elle sera transférée au Comité de gestion du ressort sauf pour le cas des plaintes VBG.

Le délai accordé à la Cellule locale pour apporter une réponse aux plaintes non-sensibles portées à son attention sera de 8 jours calendaires au maximum, délai durant lequel, la cellule accusera réception de la plainte et adressera par écrit une réponse au plaignant annonçant les prochaines étapes. Quant aux plaintes sensibles telles qu'un accident grave ou mortelles, la Cellule doit immédiatement remonter l'information au projet et ce dernier saisira dans les 24 heures la Banque mondiale (IDA) via le Chargé de projet.

#### 4.2.1.4. Appui externe

Au niveau local, les structures identifiés pour la prise en charge des survivantes potentielles de VBG dans le cadre du projet appuieront la mise en œuvre du MGP, notamment dans :

- la prise en charge immédiate des cas référencés par les cellules locales
- la collecte des informations relatives aux incidents VBG
- la participation aux enquêtes pour déceler les auteurs des forfaits
- l'accompagnement juridique, médical, psychosocial et la réinsertion sociale des survivants VBG
- la fourniture des kits PEP aux survivants et la préservation de la confidentialité des informations relatives aux incidents VBG
- Communiquer au spécialiste en VBG d'UCM après constat et vérification tout incident VBG.

#### 4.2.2. Après la clôture du Projet

Les plaintes reçues à chaque niveau d'organisation du MGP seront réceptionnées, enregistrées et transférées au bénéficiaire institutionnel concerné. C'est pourquoi, durant la vie du projet, les bénéficiaires institutionnels du projet doivent être tenus informés des résolutions de différentes plaintes.

### 4.3. Fonctionnement

Le mécanisme de gestion des plaintes du Projet se structure en 3 niveaux de fonctionnement, à savoir :

### ▪ Niveau 1 : Cellule locale de gestion des plaintes

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 la 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 ayant des difficultés à saisir par écrit les organes de gestion, seront entendues et leurs plaintes transcrites dans un cahier (registre) 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.

Chaque CLGP est constitué de (6) membre à savoir:

- 1 représentant des mamans
- 1 représentant de jeunes filles
- Chef de village/de quartiers
- Chef de groupement
- 2 notables ou sages du village/quartier/groupement

Ce choix se justifie par le fait que les membres du comité local de gestion des plaintes se sont engagés à suivre le déroulement des travaux dans leurs circonscriptions administratives respectives. Leur nom et numéros de téléphone seront communiqués à la population pendant les campagnes de vulgarisation du MGP. 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.

Les plaintes VBG ne pouvant pas être résolue à niveau des Cellules locales de gestion de plaintes. Les cellules serviront de courroie de référencement de survivant/survivante vers les organisations ou structure identifiées dans la zone d'intervention du projet pour la prise en charge appropriée.

### *Niveau 2 : Comité de gestion des plaintes*

Les plaintes n'ayant pas été résolues au niveau des CLGP de gestion sont transmises au Comité de Gestion des Plaintes. Dès réception des plaintes non traitées et parvenues à son niveau, le comité de gestion procède à leur traitement en priorisant un arrangement à l'amiable.

Chaque CGP est constitué de (6) membre à savoir:

- 1 représentant de l'association des femmes
- 2 représentants de la société civile (1 membre très respecté de l'église catholique/protestant
- Administrateur du territoire ou son représentant

- Autorité municipales/de la mairie ou son représentant
- 1 représentant du bénéficiaire institutionnel

Les plaintes VBG seront redirigé vers les cellules locales de gestion des plaintes (CLGP) qui servira de porte d'entrée et de courroie de référencement vers les structures de prises en chargé identifiées par le projet. Ensuite, l'information sera immédiatement remontée vers le projet et enfin dans les minutes qui suivent à la Banque.

Il en sera de même pour toute plainte qui n'a pas pu être résolue au niveau du CLGP et est acheminée auprès du Comité de gestion des plaintes. A son tour également, si une solution satisfaisante n'est pas trouvée, le dossier constitué est transmis par le Comité de gestion des plaintes au Projet pour traitement, revêtu de la co-signature du plaignant.

Les autorités de la cellule locale et du comité local de gestion des plaintes sont invitées à accorder aux requêtes qui leur sont soumises un caractère de traitement prioritaire et diligent.

Toutes les plaintes et réponses seront copiées à UCM et archivées à son niveau.

### *Niveau 3 : Projet*

Toutes les plaintes non résolues par le Comité de gestion des plaintes sont transmises au Projet et traitées par une commission constituée des membres ci-après, désigné par le Coordonnateur d'UCM :

- Responsable juridique et transactionnel d'UCM : Président de la commission
- Responsable planification et gestion technique : Vice-président de la commission
- Spécialiste en développement social d'UCM : 1<sup>er</sup> secrétaire de la commission
- Spécialiste en questions environnementales d'UCM : 2<sup>ème</sup> secrétaire de la commission
- 1 Consultants indépendants : membres
- Autres expertises au sein d'UCM jugés nécessaires par le Coordonnateur

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 déposé.

Les chargés de sauvegardes environnementale et sociale analysent et proposent le cas échéant, une réunion de concertation entre le Projet, les cellules locales 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 pour les plaintes à l'exception de VBG.

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 2). Toutefois, notons que le (la) plaignant(e) n'est pas obligé(e) d'attendre tout le processus de MGP pour saisir une

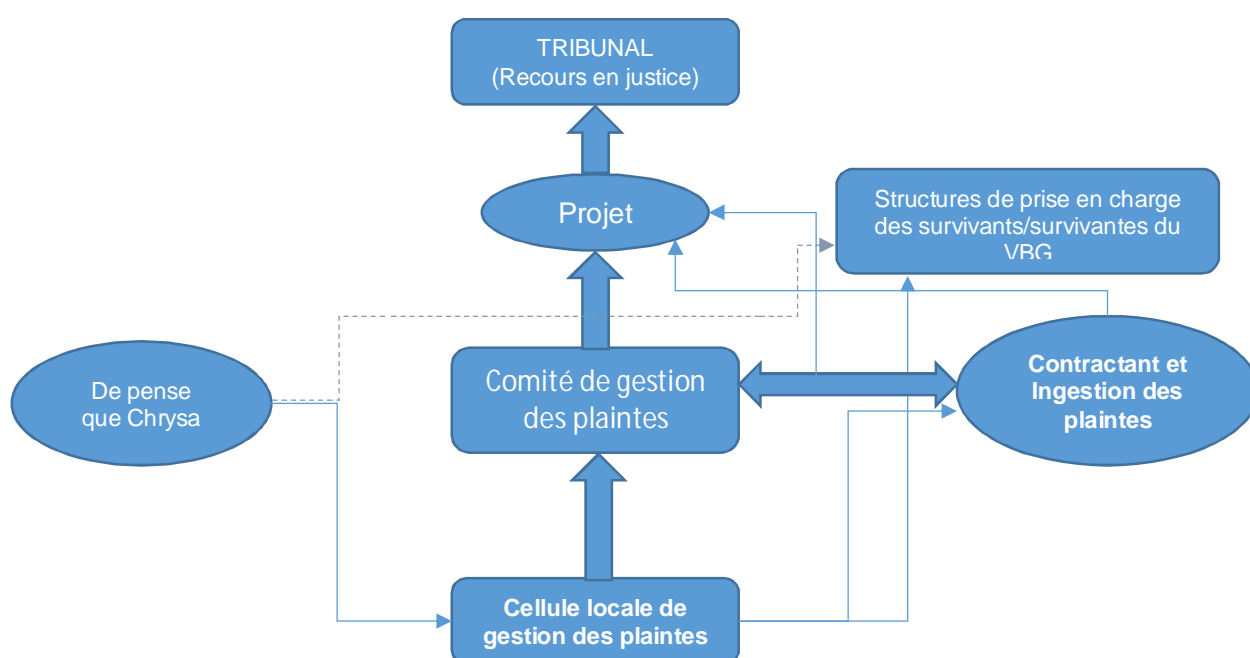
instance juridique mais le MGP doit se montrer suffisamment efficace et rapide dans la résolution des plaintes pour décourager le (la) plaignant(e) à aller vers les cours et tribunaux.

Pendant la descente sur le terrain pour vérification, le Projet peut de commun accord avec les comités de quartiers/villages/groupements, commettre des enquêteurs pour mieux cerner les différents contours du problème.

Ces enquêteurs sont 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.

Figure 2 : Diagramme de fonctionnement du MGP



#### 4.4. Étapes du fonctionnement du mécanisme

Le mécanisme de gestion des plaintes du Projet, dans sa démarche fonctionnelle, se conduit selon six (6) étapes :

(i) *l'accès (dépôt des plaintes et contact avec les plaignants) :*

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, y compris les plaintes VBG, 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 (2 émissions par mois), la radiodiffusion, les réseaux sociaux et la presse écrite.

Pour le dépôt des plaintes ou des réclamations, il est possible d'utiliser les modes de transmission ci-après, selon les localités :

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

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

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).

Il s'agit de poser plusieurs questions qui permettent de garantir une cohérence dans la procédure d'accès au projet.

- comment les personnes affectées (ou lésées) et les différentes parties prenantes au Projet, sont informées sur l'existence d'un mécanisme de gestion des plaintes au niveau du projet
- comment les plaintes sont reçues
- quelles sont les différentes modalités de transmission ou de dépôt des plaintes (dépôt sur place, courrier ordinaire, courriel, appel téléphonique ou SMS...

*(ii) l'accusé de réception*

Les questions suivantes peuvent être posées :

- le projet fournit-il un accusé de réception au dépôt de la plainte
- quelles sont les informations fournies aux plaignants pour le suivi de leurs requêtes ou plaintes

*(iii) le tri et traitement (procédure)*

Les questions suivantes peuvent être posées pour plus d'information :

- comment les plaintes sont-elles hiérarchisées, catégorisées et classées au niveau du projet
- à qui adresse-t-on les plaintes (à qui sont-elles destinées)
- comment les plaintes sont-elles traitées

*(iv) la descente sur le terrain pour vérification (enquêtes)*

Les questions suivantes peuvent être posées :

- quelles sont les informations recherchées pour la résolution du problème (plainte)
- quels sont les acteurs impliqués dans la mise en œuvre des mesures correctives

- quel est le délai de réactivité du projet pour la réalisation d'une descente sur terrain.

(v) *le suivi et évaluation*

La question suivante peut être posée :

- quel est le système mis en place pour un meilleur suivi des plaintes

Le suivi des réclamations et des plaintes est assuré directement par les Spécialistes de sauvegardes et le spécialiste VBG 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.

(vi) *le retour de l'information (feed-back)*

Les questions suivantes peuvent être posées :

- comment informe-t-on les parties prenantes sur les résultats issus de la résolution des plaintes
- comment les plaignants réagissent-ils sur les solutions ou mesures proposées

Pour assurer l'efficacité de ce cheminement, il est recommandé :

- d'assouplir l'accès au Projet et à son mécanisme de gestion des plaintes
- d'assurer une confidentialité dans toute la procédure
- de préciser les procédures et les rôles de chaque partie prenante
- de fournir les options de solutions aux plaignants
- d'assurer une gratuité de service (éviter et sanctionner les pots-de-vin)
- d'être très accueillant, pour rassurer les plaignants.

#### 4.5. Canaux de transmission

Par respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié. Ainsi, les plaintes seront reçues sous plusieurs formes, notamment par :

- auto-saisine du Comité de gestion des plaintes ad hoc sur base des rapports de supervision, des articles de presse, des faits relevés au cours des réunions de suivi, d'une descente sur terrain
- dépôt dans la boîte de réclamation sur la page web du Projet
- dépôt dans les boîtes installées à cet effet sur les sites du Projet.

## 4.6. Etapes de gestion des plaintes

### 4.6.1. Réception et enregistrement des plaintes

#### 4.6.1.1. Validité d'une plainte

Toute plainte doit se rapporter aux engagements du Projet, à ses activités ou à des questions qui relèvent de son champ opérationnel.

#### 4.6.1.2. Enregistrement des plaintes

Toutes les plaintes reçues seront enregistrées dès réception.

Les plaintes VBG seront réceptionnées par les acteurs fournisseurs de services de la prise en charge de survivants/survivantes et enregistrés à niveau du Projet par le spécialiste ou le Point Focal VBG UCM qui assureront la confidentialité et la sécurité des données

Pour prévenir les cas de VBG, le projet devra intégrer dans les contrats de prestation de service des clauses y relatives et les entreprises en charge des travaux devront élaborer des codes de bonne conduite à annexer aux contrats des travailleurs. Ces codes seront affichés d'une manière visible aux valves des chantiers.

Aussi, le projet établira un plan d'action VBG en collaboration avec l'équipe GBV de la Banque mondiale et s'appuiera sur des structures locales ou ONG spécialisée pour les sensibilisations et la prise en charge spontanée des survivants/survivantes.

#### a. Nature des plaintes

Les plaintes pourront être catégorisées en deux (2) groupes : plainte sensible ou non sensible.

- *Les plaintes non sensibles* concernent le processus de mise en œuvre des activités du Projet : les méthodes d'exécution des travaux, les résultats obtenus, le mode opératoire, etc.
- *Les plaintes sensibles* concernent les fautes personnelles telles que :
  - la corruption,
  - les VBG, y compris l'exploitation sexuelle et l'abus, et le harcèlement sexuel
  - la discrimination ;
  - Fraude ;
  - Dommage causé par les activités du Projet et non réparé ;
  - Cas d'accident graves survenus à la suite des activités du Projet ;
  - Cas de décès survenu à la suite des activités du Projet ;
  - Détournement des fonds prévus pour l'indemnisation des PAP ; Etc.

Il devra être garanti aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle de manière à éviter toutes représailles ou toute atteinte à la dignité de l'individu.

b. Contenu d'une bonne plainte

Une bonne plainte devra contenir entre autres les éléments ci-après :

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

4.6.1.3. Accusé de réception

La cellule ou le Comité de gestion des plaintes ad hoc 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.

4.6.2. Traitement des plaintes

Les étapes de traitement des plaintes sont les suivantes :

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.

b. Traitement des plaintes non-éligibles :

Toute plainte n'ayant pas un lien direct entre les faits incriminés et les activités ou les engagements du Projet sera actée dans un procès-verbal établi par le Comité de gestion des plaintes, qui recommandera son transfert à des instances tierces (police, justice, ...).

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.

#### 4.6.3. Procédures

Le traitement des plaintes aboutira à trois procédures possibles à savoir :

- (i) réponse directe et actions du Comité de gestion des plaintes en résolution de la plainte
- (ii) recours à une enquête :
  - menée par le Comité de gestion des plaintes : pour les cas non-sensibles, nécessité d'une vérification approfondie, pouvant requérir l'élargissement du Comité ad hoc ainsi que l'extension du délai de traitement en vue d'aboutir à une enquête conjointe, ainsi qu'à des dialogues et des négociations.
  - indépendante : pour les cas sensibles, nécessité de recourir à des enquêteurs indépendants afin d'aboutir à une solution appropriée basée sur les avis des experts de la commission d'enquête indépendante.
- (iii) Recours à un autre mécanisme mieux approprié pour traiter la plainte et la nécessité de recourir à la compétence des instances tierces.

Les termes de la lettre devront être adaptés à l'expéditeur sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- les explications sur la procédure qui sera suivie en l'occurrence pour le traitement de la plainte,
- la nécessité d'un dialogue pour plus d'éclaircissements,

- les organismes judiciaires ou non proposés pour les cas ne relevant pas de la compétence du MGP.

En cas d'accord du plaignant, les solutions arrêtées seront mises en œuvre après clarification des points suivants :

- l'objet de la plainte
- les parties impliquées dans la plainte
- les intérêts et attentes des parties impliquées par rapport à l'objet de la plainte
- la constitution de la commission d'enquête si nécessaire
- le planning de travail et la logistique nécessaire
- déroulement de l'enquête au cas par cas
- l'identification et la proposition des mesures de résolution de la plainte
- la mise en œuvre de la solution.

En cas de désaccord, la cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes procédera par :

- l'enregistrement des raisons du désaccord
- la mise à disposition des informations complémentaires
- la révision de l'approche proposée, si possible.

Si le désaccord persiste, le plaignant sera informé sur les autres voies de recours disponibles. Quelle que soit l'issue, la cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes devra documenter toutes les discussions et les propositions de recours.

#### *Enquêtes (Vérification et Actions)*

La vérification de la plainte et les actions à entreprendre sont de la responsabilité des Spécialistes de sauvegarde de la mission de supervision des travaux, inclues les plaintes de VBG ou de la cellule locale voire du Comité de gestion des plaintes, selon le cas. Les délais ne devraient pas dépasser dix (10) jours.

#### *Cas des plaintes non fondées :*

Certaines plaintes pourraient ne pas remplir les critères par manque d'informations nécessaires. D'autres pourront être le fruit des 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.

#### 4.6.4. Mise en œuvre des mesures

En cas d'accord entre la cellule ou 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'événement
- 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.

Une fois que la vérification d'une plainte VBG a été finalisée par la Mission de contrôle, et le fait constaté par le spécialiste VBG ou le Point Focal (PF) UCM, 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 PF VBG UCM.

#### 4.6.5. Révision de la réponse en cas de non conciliation

En cas de non conciliation, la cellule locale ou 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, la cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratives, 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.

#### 4.6.6. 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 une structure de prise en charge des victimes ou fournisseur de services de VBG avec son consentement éclairé. Les prestataires de services doivent engager la 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, puis informe le Point Focal VBG UCM que cas est clôturé.

#### 4.6.6.1. 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 confidentiel. Les rapports des plaintes VBG seront soumis par le Point Focal VBG UCM et ne devrait pas demander ou consigner des renseignements que sur trois aspects au maximum liés à l'incident de la VGBV:

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

#### 4.6.7. Résolution à l'amiable

La résolution à l'amiable est la voie privilégiée par le MGP pour la résolution des plaintes dans le cadre du Projet à l'exception des cas de VBG,

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 les 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.



#### 4.6.8. 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.

Il est à noter que les plaintes qui concernent les violences basées sur le genre (VBG) seront déferés auprès des instances judiciaires après consentement de la survivante ou du survivant.

#### 4.7. Diffusion du mécanisme

Une fois approuvé par la Banque mondiale (IDA), le mécanisme de gestion des plaintes sera publié sur le site informatique du Projet, ainsi que sur tous les lieux d'exécution des travaux. La diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux (Individus, Agences gouvernementales, communautés locales...), les soumissionnaires, les bénéficiaires indirects...

Les informations seront fournies en fonction de ce que la communauté doit et veut savoir.

La diffusion du MGP veillera à cibler les obstacles qui empêchent les parties prenantes d'y accéder et d'en faire l'usage.

Cette diffusion sera suivie d'une vulgarisation auprès des parties prenantes afin de les convaincre aussi à participer à la mise en œuvre du mécanisme.

En tout état de cause, des grandes actions de communication doivent être menées pour réussir à mettre en œuvre le MGP. Il faut sensibiliser au maximum les bénéficiaires pour éviter de vivre des scénarii de malhonnêteté où chaque PAP viendra avec un problème nouveau après la résolution du premier. Ainsi, il est nécessaire de :

- sensibiliser lors des émissions audiovisuelles
- informer directement les bénéficiaires à travers des séances de sensibilisation sur les activités du Projet
- publier dans les quartiers/villages/groupements touchés par le Projet, le mécanisme de gestion des plaintes
- poster sur le site du Projet, une brève présentation du système de gestion des plaintes et des possibilités de déposer des plaintes
- mettre à la disposition des parties prenantes des informations et des documents nécessaires pour le dépôt des plaintes sur le site Web du Projet, de manière à leur permettre de vérifier les étapes du processus de leurs plaintes
- créer des banderoles, affiches et autres supports de communication directe pour les réunions préliminaires
- sensibiliser les ONG et les cellules ou les Comités de gestion des plaintes.

#### 4.8. Suivi - évaluation du MGP

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 suite aux 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 à l'exception des cas de VBG, 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.

#### 4.9. Archivage

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique des plaintes, composé de trois modules :

- (i) les plaintes reçues
- (ii) les plaintes traitées
- (iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

#### 4.10. Retour d'Information (feed-back)

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.

#### 5. ANALYSE ET SYNTHÈSE DES RECLAMATIONS

Afin d'améliorer davantage ce processus, les chargés de l'environnement et du développement social du contractant et celui de l'ingénieur conseil en charge de la supervision des travaux se chargeront périodiquement d'analyser les plaintes reçues, le traitement de ces plaintes et les réponses données. Un rapport mensuel sera rédigé ; il comprendra les statistiques et les commentaires appropriés, ainsi que des propositions pour l'amélioration du mécanisme, et le cas échéant, l'amélioration des activités du projet à la satisfaction des parties affectées par le projet.

De plus, les plaintes déposées et les suites qui leur auront été réservées, seront présentées dans le rapport trimestriel de suivi environnemental et social du Projet.

1 6. MODELE DU PLAN D' ACTIONS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

ITEM	OBJECTIFS	ACTIVITES RETENUES	RESPONSABLE	BUDGET (EN USD)	ECHEANCE
Sélection et formation des membres des Comités de Gestion des plaintes	Disposer d'équipes engagées, disponibles et compétentes sur les différents sites du Projet	Sélection et Formation	UCM	-	15 jours
Information et Sensibilisation	S'assurer que les parties prenantes connaissent leurs droits à porter plainte ainsi que les procédures à suivre	Ateliers, Missions sur les sites	UCM	-	13 jours
Réunions des Comités de gestion des plaintes	Analyser et traiter les plaintes dans le respect des délais prévus	Réunions mensuelles	Cellules et comités de gestion des plaintes	-	Mensuelle Trimestrielle Annuelle
Missions d'enquête	Collecter les preuves pour des cas graves et spécifiques	Missions sur les sites à problème	UCM, Comités de gestion des plaintes	-	Ponctuelle
Utilisation de numéros de téléphone dédiés (chefs des cellules locales, chefs des comités de gestion des plaintes)	Réceptionner les plaintes par voie téléphonique	Paiement du coût des communications	UCM	-	Ponctuelle
Consultations des communautés (Groups de femmes)	Évaluations des risques VBG	Consultations de masse	UCM	PM	Ponctuelle

2 ANNEXES

3 Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP

4 Les indicateurs de bonnes pratiques pour la mise en œuvre du MGP sont consignés dans le tableau ci-dessous.

N°	Eléments potentiels	Critères d'efficacité					
		Participation	Mise en contexte et Prévisibilité	Impartialité	Transparence	Sécurité	
1	Imposer le moins de restrictions possible sur les types de problèmes susceptibles d'être soumis au MGP	X	X				
2	Permettre au plaignant d'exercer d'autres recours en l'absence d'une solution à l'amiable	X		X		X	
3	Respecter la confidentialité de toutes les parties dans le processus de traitement des plaintes	X		X		X	
4	Prendre les mesures nécessaires pour protéger les parties prenantes au processus de traitement des plaintes contre des représailles	X		X		X	
5	Permettre le dépôt de plaintes anonymes	X	X				
6	Prendre des mesures pour éviter les conflits de compétences au cours du processus de traitement des plaintes	X		X	X		
7	Adapter le mécanisme de gestion des plaintes aux risques et impacts sur les communautés concernées	X	X	X	X		
8	Impliquer les parties prenantes dans la conception et la mise en œuvre du mécanisme	X					

N°	Eléments potentiels	Critères d'efficacité					
		Participation	Mise en contexte et Accessibilité	Prévisibilité	Impartialité	Transparence	Sécurité
9	Prendre des mesures actives pour rendre le mécanisme de gestion des plaintes aussi accessible que possible aux communautés concernées. Exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>• faire largement connaître le mécanisme via notamment des réunions au sein de la communauté, des médias locaux, des dépliants, des sites Internet</li> <li>• fournir des points d'accès multiples</li> <li>• utiliser des organisations internes aux communautés comme points d'accès possibles</li> <li>• garantir que les points d'accès soient pratiques en matière d'emplacement et d'heures de disponibilité</li> <li>• garantir la disponibilité des informations au sujet du mécanisme dans les langues locales.</li> </ul>	X	X	X		X	
10	Communiquer la façon dont fonctionne le processus ainsi que les délais pour traiter une plainte et les types de résolution possibles	X	X	X		X	X
11	Accuser réception des plaintes et procéder à des mises à jour régulières sur leur statut, par exemple par téléphone ou par courriel				X	X	
12	Mettre en place des systèmes de suivi pour enregistrer les plaintes et assurer le suivi des mesures			X		X	
13	Prendre des mesures pour instaurer la confiance dans le processus d'enquête. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• rencontrer les plaignants</li> <li>• permettre aux plaignants d'être accompagnés</li> <li>• avoir recours à des tiers en qualité d'experts techniques ou de facilitateurs.</li> </ul>	X			X		

14 Dispenser une formation appropriée aux membres des cellules locales et aux Comités de gestion des plaintes sur le fonctionnement du processus de gestion des plaintes X X X X

N°	Eléments potentiels	Critères d'efficacité					
----	---------------------	-----------------------	--	--	--	--	--

		Participation	Mise en contexte et Accessibilité	Prévisibilité	Impartialité	Transparence	Sécurité
16	S'efforcer d'obtenir un retour d'information sur le fonctionnement du mécanisme. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• enquêtes auprès de travailleurs ;</li> <li>• enquêtes de satisfaction auprès des plaignants précédents ;</li> <li>• réunions de sensibilisation des travailleurs</li> </ul>	X			X		
17	Informers les travailleurs concernés des résultats obtenus avec le mécanisme. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• proposer un retour d'information sur des cas et des résultats typiques</li> <li>• fournir des données illustratives sur le nombre et le type de plaintes reçues.</li> </ul>					X	
18	Analyser les données concernant les plaintes et les enseignements tirés pour apporter des améliorations sur les pratiques de traitement des plaintes, et prévenir ainsi le renouvellement de ces plaintes.						X
19	Disposer d'un processus de vérification pour garantir le bon fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes	X		X			X

6

7

8

## Annexe 2 : Indicateurs Gestion de Plaintes VBG

Admission de plaintes, assistance aux victimes, évaluation et référencement

Zone d'intervention	Périodicité	Nombre de cas lié au projet	Age SVBG			Sexe SVBG		Nombre de cas référés au MGP	Nombre bénéficiers de services
			>18	<18	30-45	M	F		
Kinshasa									
Kimbanseke									
Gbadolite									
Goma									
Tshikapa									

9

10



Gestion de plaintes, vérification et décision

Zone d'intervention	Périodicité	Nombre de Plaintes reçues VBG	Nombre de plaintes bénéficié de soutien	Nombre d'incidents VBG vérifié	Nombre de mesures de responsabilité prise
Kinshasa					
Kimbanseke					
Gbadolite					
Goma					
Tshikapa					

### Annexe 3 : Fiche d'enregistrement des Plaintes

Pour déposer plaintes, le plaignant devra remplir et transmettre la fiche d'enregistrement des plaintes présentée ci-dessous :

Tableau 1. Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

<i>Intitulé du sous projet :</i>						
<i>Entreprise :</i>						
<i>Mission de contrôle</i>						
<i>Quartier</i>		<i>Avenue :</i>			<i>Numéro</i>	
N °	Leu et date de la plainte	Noms et coordonnées du plaignant	Sexe	Libellé de la plainte/doléance	Signature du plaignant	Réponse apportée à la plainte + date et avis du plaignant

Note : Vous pouvez joindre à cette fiche toutes les pièces possibles fournies par le plaignant (lettres, photos, PV de réunion, etc.) Un exemplaire de la fiche pourra être retiré auprès de l'agent MGP

## Fiches de traitement des plaintes

Pour une mise en œuvre efficace, qui puisse garantir une bonne traçabilité, le Projet doit avoir à établir des fiches d'enregistrement des plaintes et tenir un registre des plaintes. Cela devrait permettre d'assurer la traçabilité des dossiers (les réclamations et dépôt de plaintes, doivent être consignés dans une fiche à chaque étape de la procédure).

1. Les réponses du Projet seront adressées au plaignant sous la forme suivante, à laquelle le plaignant pourra signifier sa satisfaction ou non :

Tableau 2. Réponse adressée au plaignant

Date	
Proposition de l'entreprise pour un règlement à l'amiable	
Réponse du plaignant	

2. La décision finale relative à la plainte sera inscrite de la manière suivante :

Tableau 3. Décision finale à la plainte

Date :	
Pièces justificatives (Compte rendu, Procès-Verbal, etc.)	
Signature du responsable de suivi environnemental et social de l'entreprise	
Signature du responsable de l'entreprise	
Signature du responsable de suivi environnemental et social de la Mission de contrôle	
Signature du Chef de Mission	
Signature du plaignant	
Signature du Président ou son représentant du CLGP	

### Annexe 3 : Registre des plaintes

Tableau 4. Registre des plaintes

Informations sur la plainte					Suivi du traitement de la plainte				
No. de plainte	Nom et contact du	Date	Description de la plainte	Emplacement	Personne contactée	Date de traitement	Accusé de réception de	Plainte résolue (oui /non) et date	Retour d'information au réclamant

Le cahier de consignation des plaintes aura pour contenu :

- (i) Date de l'incident,
- (ii) Lieu de l'incident,
- (iii) Heure exacte de l'incident,
- (iv) Auteur de l'incident,
- (v) Noms du superviseur des travaux pendant la survenu de l'incident,
- (vi) Date de la plainte,
- (vii) Activité réalisée ayant causé le dégât,
- (viii) Bien affecté (actif bâti / Actif agricole / Autre actif),
- (ix) Noms et Signature du plaignant,
- (x) Nom et Signature du chef de village (détenteur du cahier),
- (xi) Nom et Signature du superviseur des travaux ou de l'environnementaliste de l'entreprise des travaux,
- (xii) Noms et signature d'un membre de la mission de contrôle / Visas de la Mission de Contrôle.

## Annexe 4 : Registre des plaintes VBG

Outil de rapportage sur les plaintes liées à la VBG (Fournisseurs de services de VBG)

CONFIDENTIEL

### OUTIL DE RAPPORT DE PLAINTES RELATIVES À LA VBG

(Fournisseurs de Services de VBG)

#### Instructions

*L'expert en VBG de l'ONG fournissant les services doit remplir ce formulaire après avoir réceptionné le (la) survivant (e) et seulement après avoir eu son consentement informé à être référencée au système de gestion de plaintes du.*

*L'expert de l'ONG devrait partager avec la fiche avec l'Expert Environnemental ou Social UCM immédiatement après la réception de la plainte, lui avec la Banque Mondiale (M. Alain Ouedraogo) dans un délai de 24 heures à partir après l'enregistrement de la plainte de la part survivante.*

*Cette information devrait également être incluse et communiquée d'une manière agrégée à la base de données des plaintes VBG sur une base mensuelle.*

- Date de réception de la plainte d'auprès du fournisseur de services de VBG (jour, mois, année)
- Code de la plainte :
- Âge et sexe de la victime :      Fille (<18)      Femme (>=18)      Garçon (<18)      Homme (>=18)
- Date de l'incident (*jour, mois, année*)
- Lieu de l'incident :
- Identité de l'auteur présumé :
  - Personnel congolais
  - Personnel étranger
  - FARDC
  - Inconnu
  - Individu n'ayant aucun lien avec le projet
- Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ?      Connu      Inconnu
- Forme(s) de VBG rapportée
  - Viol
  - Agression sexuelle
  - Agression physique
  - Violence Psychologique/émotionnelle
  - Mariage forcé

- Déni de services, ressources ou opportunités
- Aucun incident de VBG vérifié

Le (la) plaignant (e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement auprès des fournisseurs de services) ?

Oui

Non

Le (la) survivant (e) (si différent (e) de la plaignante) a-t-elle reçu des services (y compris le référencement auprès des fournisseurs de services) ?

Oui

Non