



REPUBLIQUE DU CONGO
Unité *Travail *Progrès

=====

**Ministère des Postes, des Télécommunications et de
l'Économie Numérique**

=====

**Projet d'Accélération et de Transformation Numérique au
Congo (PATN)
(P175592)**

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

Décembre 2022

Table des matières

Sigle et abréviations	4
Liste des figures	4
Liste des tableaux.....	4
Glossaire	5
1. Introduction	9
1.1 Contexte et justification du projet	9
2. Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	10
2.1 Objectifs du MGP.....	10
3. Valeur ajoutée du MGP dans l'engagement des parties prenantes du projet	11
4. Principes fondamentaux du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	11
5. Typologies des plaintes.....	14
6. Admissibilité des plaintes	16
7. Opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes : étapes.....	16
7.1 Contenu d'une bonne plainte	17
7.2 Capture ou accès au MGP.....	18
7.3 Trier et traitement.....	21
7.4 Accusé de réception et suivre	23
7.5 Vérification, investigation et action.....	24
7.6 Suivi et évaluation.....	26
7.7 Retour d'information - Fournir une réponse	28
7.8 Résolution et clôture des plaintes	29
7.9 Archivage des plaintes et réponses	29
7.10 Dispositions administratives et recours à la justice	30
7.11 Processus de gestion des plaintes au PATN	31
8. Dispositif de collecte et de traitement des plaintes	36
8.1 Niveau 1 : Cellules locales de gestion des plaintes (CLGP)	36
8.2 Niveau 2 : Cellule départementale de gestion des plaintes (CDGP).....	37
8.3 Niveau 3 : UCP	38
9. Vulgarisation du MGP	42
10. Formation pour les entrepreneurs, les consultants et les clients.....	42
11. Plaintes liées aux VBG/EAS/HS	43
11.1 Plaintes liées aux VBG/EAS/HS dans le MGP.....	44

11.2	Prise en charge des victimes	45
11.3	Réponse médicale	45
11.4	Opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes pour le cas de VBG	45
12.	Synthèse sur l'opérationnalisation du MGP	49
Annexes	50
Annexe 1	: Modèle de formulaire de réception de la plainte	50
Annexe 2	: Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS	52
Annexe 3	: Exemple de fiche de mise en place des comités locaux de gestion des plaines.....	53
Annexe 4	: Lettre d'accusé réception de la plainte.....	54
Annexe 5	: Lettre de réponse officielle à la plainte.....	55
Annexe 6	: Modèle de lettre de clôture de la plainte	57
Annexe 7	: Modèle du registre des plaintes	58
Annexe 8	: Liste de presence	59

Sigle et abréviations

ACSI	: Agence Congolaise du Système d'Information
ANSSI	: Agence Nationale pour la Sécurité des Systèmes d'Information
APEEC	: Association des Parents d'Elèves et Etudiants du Congo
ARPCE	: Autorité de Régulation des Postes et des Communications Électroniques
CDGP	: Cellule Départementale de Gestion de Plaintes
CGP	: Comité de Gestion de Plaintes
CIRAS	: Centre Informatique de Recherche de l'Armée et de la Sécurité
CLGP	: Cellule Locale de Gestion de Plaintes
EAS	: Exploitation et Abus Sexuels
HS	: Harcèlement Sexuel
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MPTEN	: Ministère des Postes, des Télécommunication et de l'Economie Numérique
NES	: Norme Environnementale et Sociale
ONG	: Organisation Non- Gouvernementale
OSC	: Organisations de la Société Civile
PAP	: Personne Affectée par le Projet
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation
PATN	: Projet d'Accélération et de Transformation Numérique
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PND	: Plan National de Développement
PQHSE	: Plan Qualité Hygiène Sécurité et Environnement
PV	: Procès-Verbal
RENAPAC	: Réseau National des Peuples Autochtones
SSE	: Spécialiste en Sauvegarde Environnementale
TIC	: Technologies de l'Information et de la Communication
UCP	: Unité de Coordination du Projet
VSBG	: Violences Sexuelles Basées sur le Genre

Liste des figures

Figure 1 : Modèle de l'opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes	18
Figure 2 : Opérationnalisation du MGP	21
Figure 3 : Fluogramme de la résolution de la plainte	25
Figure 4 : Circuit de réception et de traitement des plaintes type 1	34
Figure 5 : Circuit de réception et de traitement des plaintes de type 2 et 3	34
Figure 6 : Circuit de réception et de traitement des plaintes de type 4	35
Figure 7 : Logigramme de traitement des plaintes EAS/HS.....	36
Figure 8 : Modèle de l'opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes liées aux VBG	45

Liste des tableaux

Tableau 1 : Principes fondamentaux du MGP	13
Tableau 2 : Délais recommandés par étape de traitement des plaintes	21
Tableau 3 : Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes	31
Tableau 4 : Composition et rôle des différents niveaux du MGP	39
Tableau 5 : Exemples des cas VBG/EAS/HS selon la catégorie de sévérité (illustratifs, non exhaustifs).....	46

Glossaire

- **Approche centrée sur les victimes** : Ce processus se fonde sur un ensemble de principes et de compétence conçus pour guider les professionnels quel que soit leur rôle dans leur échange avec les victimes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les victimes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les victimes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la victime et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions ;
- **Auteurs potentiels** : Les auteurs potentiels de EAS /HS peuvent être le personnel associé au projet : cela peut inclure non seulement les consultants et personnels de projet ou personnel d'assistance technique ou gardes de sécurité embauchés pour protéger un site du projet ;
- **Confidentialité** : Un principe éthique selon lequel les fournisseurs de services doivent protéger les informations recueillis auprès des survivants-es et ne partagent que des informations sur les cas avec leur permission explicite. ;
- **Consentement** : choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la

menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration ;

- **Exploitation et sévices sexuels** : C'est tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Les sévices sexuels s'entendent de « l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires. » Femmes, filles, garçons et hommes peuvent être confrontés à l'exploitation et aux sévices sexuels. Dans le cadre de projets financés par la Banque mondiale, des bénéficiaires du projet ou des membres des populations touchées par le projet peuvent être confrontés à l'exploitation et aux sévices sexuels ;
- **Exploitation sexuelle** : Tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité ;
- **Faveurs sexuelles** : C'est une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation ;
- **Fournisseurs de services** : Une organisation offrant des services spécifiques pour les survivantes de Violence Basée sur le Genre (VBG), tels que les services de santé, le soutien psychosocial, l'abri, l'aide juridique, les services de sûreté / sécurité, etc ;
- **Groupes vulnérables** : Personnes qui, du fait de leur genre, de leur ethnie, de leur âge, de leur handicap physique ou mental, ou de facteurs économiques ou sociaux, peuvent se trouver affectées de manière plus importante par le processus de déplacement et de réinstallation ou ont une capacité limitée à réclamer ou à bénéficier de l'assistance à la réinstallation et autres avantages.
- **Harcèlement sexuel** : comprend les avances sexuelles importunes, les demandes de faveurs sexuelles, et d'autres comportements physiques ou verbaux de nature sexuelle ou tout autre comportement de nature sexuelle qui pourrait être raisonnablement prévu ou perçu comme causant une infraction ou l'humiliation à un autre lorsqu'un tel comportement se mêle au travail ; devient une condition d'emploi ; ou crée un climat de travail intimidant, hostile ou offensant ;

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

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

- **Mécanisme de Gestion des Plaintes** : est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au projet ;
- **Plaignant/Plaignante** : Tout individu ou groupe d'individus ou structure affectées directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats ;
- **Plainte à orienter** : plainte reçue par un comité qui décide, après réception et analyse, de la renvoyer à un échelon de comité de gestion des plaintes inférieur ou à une autre entité non liée au projet pour traitement ;
- **Plainte à référer** : plainte dont le traitement ne relève plus de la compétence du comité de traitement au plus près de l'endroit où elle a été émise. Dans ce cas, le comité reçoit la plainte et confie le traitement au niveau supérieur.
- **Plainte non sensible** : concerne la mise en œuvre d'activités, une décision prise ou une position assumée par le projet. Elle a une forte chance d'être résolue rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du projet ;
- **Plainte recevable** : est considéré comme recevable tout type de plaintes ayant un lien direct ou indirect avec le projet, de nature sensible ou non, formulée par écrit ou oralement directement ou anonymement par les parties prenantes du projet ;
- **Plainte sensible** : porte généralement sur des cas de présomption de corruption, de violence basée sur le genre ou d'abus sexuel sur les enfants, de faute grave ou de négligence professionnelle. Elle nécessite la tenue d'une enquête confidentielle ;
- **Plainte** : toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales, sur les sites de mise en œuvre du projet ou dans le cadre de la réalisation des activités de développement. Les types de plaintes sont les suivantes :

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

Réclamations : Demande pour obtenir ce à quoi on pense avoir le droit

Dénonciations : Signalement de la culpabilité d'autrui.

- **Survivant(e)/victime** : Personne ayant subi une violence basée sur le sexe. Les termes « victime » et « survivant(e) » sont interchangeables. « Victime » est un terme souvent utilisé dans les domaines juridique et médical. « Survivant(e) » est le terme généralement plus usité dans les secteurs d'appui psychosocial, car il est plus flexible ;
- **Témoin** : Une personne qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement pour l'avoir vu et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement.
- **Traite des personnes** : Le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes, par la menace de recours ou le recours à la force ou à d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude,

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

Traitement de la plainte : Une plainte est considérée comme traitée une fois qu'une réponse a été donnée au (à la) plaignant (e) et que des mesures de réparation agréées par les parties impliquées ont été mises en œuvre. Le délai de traitement d'une plainte est de maxi 14 à 30 jours et ne doit en aucun cas dépasser les deux (02) mois à compter de sa date de réception. Plus de précisions dans les sections 7.3 et 7.8 du document.

- **Viol** : Pénétration non consensuelle (si légère soit-elle) du vagin, de l'anus ou de la bouche avec un pénis, autre partie du corps ou un objet ;
- **Violence à l'égard des femmes** : Cette forme de violence est définie comme "tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou la vie privée." (Déclaration sur l'élimination de la violence contre les femmes, Résolution 48/104 de l'Assemblée générale de l'ONU) ;
- **Violence basée sur le genre ou violence sexiste ou violence basée sur le sexe** : Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (IASC 2015). Les femmes et les filles sont touchées de façon disproportionnée par la violence sexiste à travers le monde. La violence à l'égard des femmes revêt des aspects physique, sexuel, affectif et économique. Les formes de violence les plus répandues sont la violence familiale et la violence perpétrée par un partenaire intime, la violence sexuelle (y compris le viol), le harcèlement sexuel et la violence affective ou psychologique. Le recours à la violence sexuelle comme arme de guerre et comme conséquence des situations d'urgence est également répandu dans les pays et les régions touchés par les conflits ou par les crises humanitaires. D'autres formes de violence perpétrées contre les femmes sont : l'exploitation sexuelle, la traite sexuelle, et les pratiques nuisibles comme la mutilation/excision génitale féminine, le mariage forcé et précoce ;
- **Violence psychologique/affective** : C'est l'infliction d'une douleur ou un préjudice mental ou émotionnel. Exemples : menaces de violences physiques ou sexuelles, intimidation, humiliation, isolement forcé, harcèlement, harcèlement criminel, sollicitation indésirées, remarques, gestes ou mots écrits

de nature sexuelle non désirés et/ou menaçante, destruction d'objets chers, etc ;

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

1. Introduction

1.1 Contexte et justification du projet

Le développement d'une économie numérique forte et résiliente fait partie intégrante de la stratégie de diversification économique du Congo, l'actuel plan national de développement (PND) 2022-2026 s'engageant à favoriser un environnement propulsé par le secteur privé pour la diversification économique, en particulier dans le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) et définissant les priorités de développement du pays, notamment la gouvernance, le capital humain, le développement des infrastructures et la prestation de services. Selon la principale agence de régulation, l'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Electroniques (ARPCE), la contribution du secteur des TIC au PIB du Congo est estimée entre 2,7% et 3,3% par année, ce qui indique l'impact du secteur sur la productivité globale et la croissance de l'économie. Conséquemment au diagnostic mené en 2020 et à la requête du gouvernement en février 2021, la Banque mondiale s'est engagée au côté du Gouvernement de la République du Congo pour la préparation du Projet d'Accélération de la Transformation Numérique (PATN), qui est un projet d'investissement de 100 millions de dollars américains, pour le développement de l'infrastructure du numérique, des services en lignes ciblant les citoyens, et des compétences numériques au Congo.

En effet, dans le cadre de la mise en œuvre du Projet d'Accélération de la Transformation Numérique (PATN), il est prévu d'élaborer et d'adopter avec la satisfaction de la Banque mondiale, un Mécanisme de Gestion des Plaintes, qui fait partie des exigences des politiques environnementales et sociales de la Banque mondiale pour les projets qu'elle finance.

Ce Mécanisme de Gestion des Plaintes décrit cinq (5) caractéristiques essentielles pour générer des propositions de résolution durables qui aident à résoudre les problèmes et les conflits dès les premières étapes :

- Les différentes manières par lesquelles les usagers peuvent déposer la plainte, y compris en personne, par téléphone, par message court, par courrier, par courriel ou sur un site web ;
- Le registre écrit pour l'inscription des plaintes qui sera conservé comme une base de données ;
- Les procédures annoncées publiquement, fixant les délais d'accusé de réception, de réponse et de traitement des plaintes ;
- La transparence sur la procédure d'examen des plaintes, la structure de gouvernance et les décideurs ; et
- 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.

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est une exigence du Cadre Environnementale et Sociale (CES) de la Banque mondiale, plus précisément la Norme Environnementale et Sociale N° 10 : Mobilisation des Parties Prenantes et information. Il est établi et s'appuie sur un processus inclusif, transparent et compréhensif, approprié sur le plan culturel, aisément accessible à toutes les parties prenantes, gratuit ; pour prévenir ou résoudre les conflits par négociation, dialogue, enquête conjointe, etc., n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire, encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes existants.

2. Mécanisme de Gestion des Plaintes

Conformément à la Norme Environnementale et Sociale (NES n° 10) du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale : Mobilisation des Parties Prenantes et Diffusion de l'information, l'Unité de Coordination du PATN a mis à jour le Mécanisme de Gestion des Plainte.

2.1 Objectifs du MGP

L'objectif principal d'un MGP est de soutenir le système de résolution des griefs et des préoccupations des parties prenantes de manière opportune, efficace et efficiente incluant celle des communautés locales et populations autochtones. La mise en œuvre d'un mécanisme approprié est également une opportunité de renforcer la confiance et la coopération entre les parties prenantes. Elle représente également une autre forme de consultation plus large avec les parties prenantes du projet.

La valeur première d'une gestion appropriée et opportune des réclamations dans le processus d'interaction avec les parties prenantes d'un projet est fondamentale, car elle permet non seulement de résoudre les problèmes en temps opportun et d'éviter ainsi leur escalade et leurs conséquences, mais elle contribue également à construire des relations de confiance durables et constructives avec les parties prenantes.

De façon spécifique le MGP permettra également de :

- Mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du projet ;
- S'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées ;
- Anticiper la survenance des conflits en traitant promptement et de façon systématique les doléances ou plaintes dans des délais raisonnables (Annexe 2);
- Améliorer le dialogue entre les parties prenantes au projet et établir une relation transparente et de respect mutuel ;
- Promouvoir la transparence, la recevabilité et la confiance pour atténuer les risques éventuels liés à l'action du projet ;
- Identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes formulées ;
- Prévenir les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la Violence Basée sur le Genre (VBG) au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;
- Orienter les protagonistes au cas où le conflit ne concerne pas le processus de mise en œuvre du projet vers les mécanismes adaptés.

Ce mécanisme n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet d'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

3. Valeur ajoutée du MGP dans l'engagement des parties prenantes du projet

Un MGP bien conçu et mis en œuvre est non seulement utile pour un engagement constructif des parties prenantes, mais ajoute également de la valeur à l'efficacité et à l'efficacités opérationnelles du projet en détectant les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus graves ou plus efficaces, préservant ainsi la santé et notoriété du projet de plusieurs manières :

- Sensibiliser le public au projet et à ses objectifs ;
- Atténuer les risques et trouver des solutions aux plaintes, dans la mesure du possible ;
- Fournir des retours d'expérience et des avis aux chefs de projet pour évaluer l'efficacité des processus organisationnels internes et agir de manière responsable, transparente et appropriée aux yeux des parties prenantes ;
- Décourager la fraude et les comportements corrompus ;
- Accroître la participation des parties prenantes au projet.

4. Principes fondamentaux du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Un MGP doit être conçu pour être simple et facilement utilisable par les différents

acteurs. Tout MGP efficace doit envisager, d'une manière ou d'une autre, quatre principes de base :

4.1 Compréhensible, simple, accessible et non discriminant

Les procédures d'enregistrement et de saisie des plaintes doivent être suffisamment simples pour être facilement comprises par les plaignants. Le MGP devrait offrir plusieurs options de contact, y compris, un numéro de téléphone (préférentiellement sans frais), une adresse e-mail et une adresse postale. De même, il doit être accessible à toutes les parties prenantes, quelle que soit la distance qui existe entre son domicile et la zone du projet, la langue dans laquelle elles parlent et le niveau d'éducation ou de revenu. Ses procédures ne doivent pas être complexes pour éviter toute confusion ou anxiété (par exemple, accepter les plaintes uniquement via des formulaires standardisés au format officiel ou via des boîtes à suggestions ou à critiques situées dans les bureaux du gouvernement) ; culturellement approprié et accessible (utilisant des technologies et des méthodes comprises et appréhendables par les populations locales, y compris les illettrés). Le large éventail d'acteurs du projet, tels que les membres de la communauté, les membres des groupes vulnérables, les exécutants du projet, les représentants locaux et les médias, devrait être encouragé à utiliser MGP. Le fait d'accorder une attention particulière garantit que les personnes à faible statut socio-économique et les groupes marginalisés, y compris les personnes handicapées, peuvent accéder plus facilement à un tel mécanisme.

4.2 Opportunité et proportionnalité

Toutes les réclamations, qu'elles soient simples ou complexes, doivent être traitées et résolues dans les plus brefs délais, dans un délai transparent et préalablement établi. Réactif : les plaignants doivent se voir indiquer un délai de réponse de la part du Projet ; Réactivité et efficacité. Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est conçu pour répondre aux besoins de tous les demandeurs. Pour cette raison, le personnel chargé de son exploitation doit être formé pour prendre des mesures efficaces et répondre rapidement aux plaintes dans un délai établi pour assurer la transparence.

4.3 Objectivité et indépendance

Le MGP devrait fonctionner de manière impartiale, quels que soient les plaignants (parties intéressées), afin d'assurer un traitement juste, objectif et impartial pour chaque cas. Le personnel chargé de son exploitation doit disposer des moyens et des pouvoirs appropriés pour enquêter sur les plaintes (par exemple, interroger des témoins et avoir accès aux enregistrements de données).

4.4 Justice

Les plaintes sont traitées de manière confidentielle, évaluées de manière impartiale et traitées de manière transparente. Tous les types de représailles sont interdits.

Le mécanisme de gestion des plaintes du PATN est un processus communautaire non judiciaire de règlement de différends à travers lequel les bénéficiaires des actions du projet déposent une plainte/réclamation ou doléance et reçoivent une réponse à leurs préoccupations. Il repose sur les principes fondamentaux suivants :

Tableau 1 : Principes fondamentaux du MGP

Principe de participation	<p>Mesures d'application</p> <p>Mettre en place les organes de gestion des plaintes à différents niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées afin d'en assurer le succès et l'efficacité.</p>
	<p>Indicateurs</p> <p>Nombre de comités mis en place dans les zones de mise en oeuvre du projet.</p>
Principe de Sécurité	<p>Mesures d'application</p> <ul style="list-style-type: none">- Protéger l'anonymat des plaignants, le cas échéant;- Assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences sexuelles et basées sur le genre;- Limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes. <p>Indicateurs</p> <p>Nombre de comités mis en place existant dans les zones de mise en oeuvre du projet.</p>
Principe de mise en contexte, pertinence et accessibilité	<p>Mesures d'application</p> <ul style="list-style-type: none">- Adapter le MGP au contexte local et le diffuser aux groupes cibles;- Expliquer clairement les procédures et les différents modes de dépôt de plaintes;- Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au MGP. <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none">- Nombre de réunions tenues;- Nombre d'ateliers d'information et de sensibilisation tenus.
Principe de Prévisibilité	<p>Mesures d'application</p> <ul style="list-style-type: none">- Réagir promptement à chaque plainte;- Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape. <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none">- Délai moyen de traitement- Taux de réponse.

<p>Principe d'impartialité</p>	<p>Mesures d'application</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veiller à l'impartialité des personnes qui gèrent le MGP et des enquêteurs recrutés pour des tâches spécifiques; - S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée. <hr/> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faible taux de récusation des membres des comités locaux de gestion des plaintes.
<p>Principe de Transparence</p>	<p>Mesures d'application</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renseigner les parties prenantes concernées sur l'évolution et les résultats du traitement. <hr/> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procédures de traitement des plaintes connues et accessibles au public; - Mention de la durée du traitement; - Mention des critères d'éligibilité.
<p>Principe de Confidentialité</p>	<p>Mesures d'application</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respect en tout temps de la confidentialité des plaignant(e)s et/ou des survivants(es). <hr/> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réduction du nombre de personnes/agents avec accès à l'information de plaintes VBG; - Sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité.
<p>Principe d'approche centrée sur les survivants(es)</p>	<p>Mesures d'application</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être des survivants(es) restent les centres pour toutes les procédures et questions. <hr/> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de mesures prises en faveur des survivants(es).
<p>Principe de Partenariat</p>	<p>Mesures d'application</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'assurer que l'assistance aux victimes est en place pour les potentiels survivants(es). <hr/> <p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mapping des acteurs/structures VBG dans les zones d'intervention.

5. Typologies des plaintes

Les plaintes et conflits qui seront traités par ce MGP sont en rapport avec les activités du PATN. En effet, le présent document s'applique aux plaintes perçues ou réelles qui émanent des parties prenantes affectées ou qui risquent d'être affectées par le projet.

Outre les plaintes, certaines personnes peuvent recourir au mécanisme pour de simples demandes d'informations, ou pour adresser des doléances au projet. Ainsi, les plaintes ont été regroupées en quatre (04) types selon leur objet :

- **Type 1 : demande d'informations ou doléances**

Des demandes d'informations relatives au processus de réinstallation, aux opportunités offertes en termes d'emploi, etc. peuvent être adressées au projet. Les doléances peuvent concerner des demandes d'aides liées aux interventions du projet. Dans tous les cas, les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliqués aux différentes parties prenantes, pour éviter certaines confusions.

- **Type 2 : Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet**

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- Le non-respect des mesures convenues dans les Plan d'Action de Réinstallation (PAR), les Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) chantier et les Plan Qualité Hygiène Sécurité et Environnement (PQHSE) ;
- Le processus d'acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres et réinstallation volontaire ;
- Les plaintes liées au recensement des PAP et à l'inventaire de leurs biens affectés ;
- Les conflits de propriété pour un bien affecté par le Projet ;
- Les retards de paiement des indemnités.
- La faible communication sur le projet : Plaintes liées aux insuffisances dans la mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes.

- **Type 3 : Plaintes liées aux travaux et prestations**

Il s'agit entre autres des plaintes liées à :

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

- **Type 4 : Plaintes liées à la violation du code de conduite**
 - Les cas de corruption, de concussion et de fraude ;
 - Les cas de violence basée sur le genre et plus précisément de d'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel ;
 - L'embauche de mineur-e-s sur les chantiers ;
 - Le non-respect des us et coutumes de la localité ;
 - Les cas d'incidents et accidents (hommes et animaux).

Les plaintes de type 4 sont des plaintes de nature sensible, pour lesquelles les usagers doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux. De même, un mode de traitement particulier sera réservé à ce type de plaintes, pour préserver la confidentialité dans le traitement des données. Le projet veillera à l'identification, au mapping par rapport aux sites des travaux prévus et à l'évaluation des capacités des structures offrant déjà des services de prises en charge de ce type de plaintes en vue de les impliquer comme parties prenantes aux dispositions du présent MGP.

Ce type prend aussi en compte les comportements inappropriés du personnel du projet, des agences d'exécution, des structures partenaires ou de tout autre acteur impliqués dans la gestion du projet (l'injustice, la discrimination, l'atteinte aux droits des personnes vulnérables, le vol, le viol ou l'abus sexuel, les commentaires et suggestions non-conformes).

En interne, le mécanisme de gestion des plaintes s'applique à toutes les composantes du PATN. Il sera revu si nécessaire et à la lumière des contributions et commentaires des usagers afin d'améliorer la performance dans la gestion du projet.

6. Admissibilité des plaintes

6.1 Plainte recevable

Est considérée comme recevable tout type de plaintes ayant un lien direct ou indirect avec le PATN de nature sensible ou non, formulée oralement ou par écrit, directement ou anonymement par les demandeurs.

6.2 Plainte à référer

Elle porte sur une plainte dont le traitement ne relève pas de la compétence du projet. Dans ce cas, la plainte est reçue et le responsable du MGP en accuse réception au requérant en indiquant et en expliquant le cas échéant que la réclamation n'est pas de la compétence du projet.

7. Opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes : étapes

Le MGP explique de façon simple et compréhensible aux personnes touchées par le projet les procédures de dépôt de plaintes et de demande d'intervention.

Le MGP prévoit les étapes de base suivantes pour gérer les plaintes :

- La personne concernée devrait déposer sa plainte, par écrit ou oralement, auprès des autorités locales et du Comité des plaintes. La lettre ou le dossier de plainte devrait être signé et daté par la personne lésée. Si la personne concernée ne peut pas écrire, elle devrait obtenir de l'aide pour rédiger la lettre

et y apposer l’empreinte de son pouce. Le Comité des plaintes peut également recevoir des plaintes anonymes par écrit, par courriel ou par messagerie vocale. Ces plaintes doivent être transcrites.

- Les autorités locales devraient s’efforcer de régler ces différends, selon la nature de la plainte et leur mandat concernant la question. Des registres devraient être tenus pour toutes les plaintes reçues, et préciser si et comment les autorités locales les ont réglées, et quelles plaintes ont été transmises au Comité des plaintes. Les autorités locales informeront les plaignants par écrit dans un délai déterminé (par exemple deux semaines). Les décisions sur les plaintes anonymes seront communiquées par écrit.

Concrètement, le traitement des plaintes se fera d’une manière respectueuse de la culture locale, discrète, objective, sensible et réceptive aux besoins et préoccupations des parties touchées par le projet, particulièrement des personnes vulnérables. Si nécessaire, des mesures spéciales comme la réception des plaintes dans un contexte discret et privé, seront mises en place pour les personnes vulnérables comme les femmes, les personnes autochtones, les membres non notables de la communauté, les jeunes et les personnes âgées. En cas de difficultés (comme le déplacement du plaignant pour personnes vivant avec handicap ou autres défis), les plaintes pourront être directement reçues au domicile du plaignant.

7.1 Contenu d’une bonne plainte

La plainte sera composée entre autres des éléments suivants :

- Le nom du plaignant 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.
- Le nom et 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 où s’est produit l’acte décrié : la localisation géographique de l’endroit où l’acte a été posé doit également être révélée. 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 reproduisent plus.
- La période (si possible) durant laquelle a été commis l’acte reproché : Il est important qu’une plainte comporte des informations claires et précises sur la date ou au moins la période durant laquelle s’est produit 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.

L'opérationnalisation du MGP du PATN sera articulée autour des points suivants :

- **Accès au MGP.** Comment les usagers seront informés de l'existence du système ? Comment les plaintes seront-elles reçues (dépôt oral/écrit sur place, courrier, message téléphonique, texto, boîte aux lettres, courriel/message électronique, site internet, tissu associatif, médias, etc.) ?
- **Réception et enregistrement des plaintes.** Comment assurer la prise en compte de toutes les plaintes ? Le Projet fournira-t-il un accusé de réception ? Comment les réclamants seront informés de l'avancement du traitement de leurs réclamations ?
- **Tri et traitement.** Comment les plaintes et réclamations seront-elles catégorisées, enregistrées et classées ? A qui sont-elles adressées ? Comment sont-elles traitées ?
- **Vérification et action.** Comment le Projet recueillera l'information nécessaire pour la résolution de la réclamation ? Qui sera en charge de mettre en œuvre l'action rectificative ?
- **Suivi et évaluation.** Quel sera le système de suivi des plaintes ? Comment le Projet analysera les données relatives aux plaintes ?
- **Retour d'information.** Comment le Projet informera les utilisateurs du système et le grand public des résultats et des mesures prises pour résoudre les plaintes ?

Les procédures pour chacune des activités de l'opérationnalisation du MGP sont les suivantes :

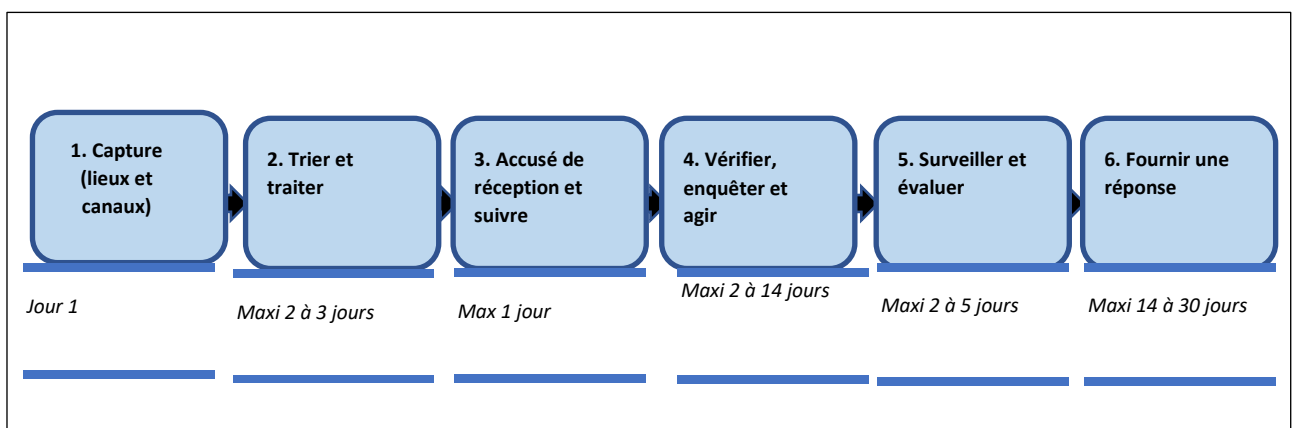


Figure 1 : Modèle de l'opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes

7.2 Capture ou accès au MGP

Divers lieux et canaux de communication seront mis à disposition pour recevoir les plaintes. En effet, plusieurs emplacements et entités de collecte seront éventuellement utilisés. Les plaintes seront reçues par différentes modalités de transmission suivant un formulaire de plainte standardisé qui sera mis à disposition et sera disponible et utilisé pour la réception des plaintes.

Afin d'être le plus accessible possible, les plaintes pourront être déposées de différentes manières, notamment via les canaux suivants :

- Physiquement via la Cellule de gestion des plaintes du MGP mise en place de manière participative, au niveau local, départemental ou national au sein desquels le Projet intervient. Ces représentants seront chargés de la centralisation des plaintes et de leur transmission à l'UCP. Les représentants sélectionnés seront dotés de téléphones portables afin qu'ils puissent communiquer où qu'ils se trouvent, soit par appel vocal, soit par SMS avec un responsable du Projet ;
- Courrier manuscrit transmis au Projet ;
- Courrier électronique (e-mail) transmis aux spécialistes sauvegarde environnementale et sociale du Projet.
- Appel téléphonique aux spécialistes de sauvegardes environnementale et sociale du Projet ;
- Envoi d'un SMS aux spécialistes de sauvegardes environnementale et sociale du Projet ;
- Page Facebook du PATN.

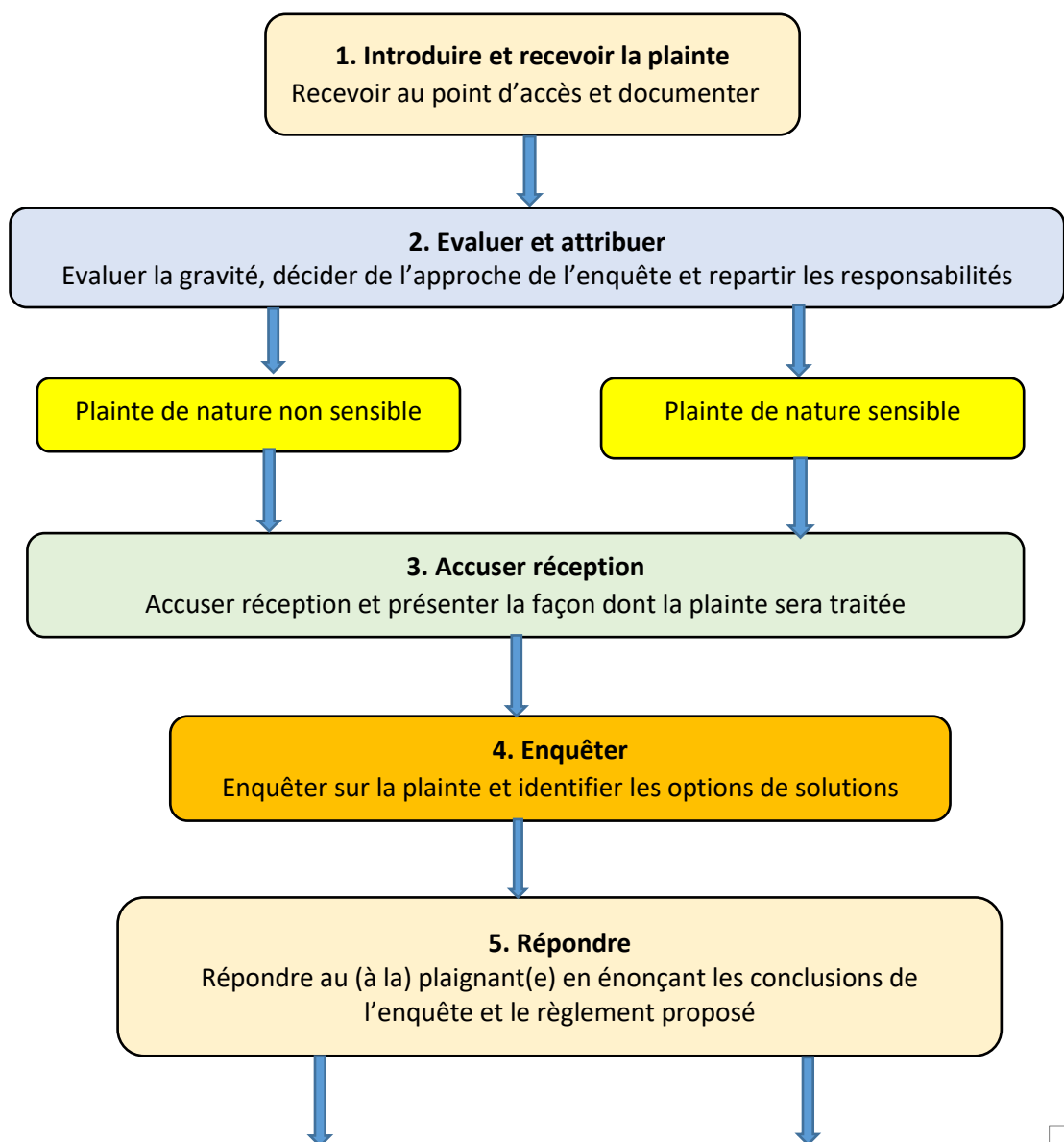
Le public peut déposer les plaintes dans l'une des adresses suivantes :

- Brazzaville (UCP-PATN) : le Coordonnateur du PATN ;
- Département : le CGP /PATN ;
- Village/quartier : le chef du village/quartier/campement.

Les adresses et les numéros de téléphone des entités auxquelles les plaignants peuvent s'adresser pour déposer leurs requêtes ainsi que le numéro vert du MGP PATN sont :

- Unité de Coordination du PATN ;
- Tous les secteurs / parties prenantes directes du PATN.

Ces lieux de dépôt de plaintes ou encore guichets sont accessibles et gratuits. En fonction de la nature de la plainte de la réception à la résolution ou conclusion, le MGP se décline en plusieurs étapes schématisées comme suit :



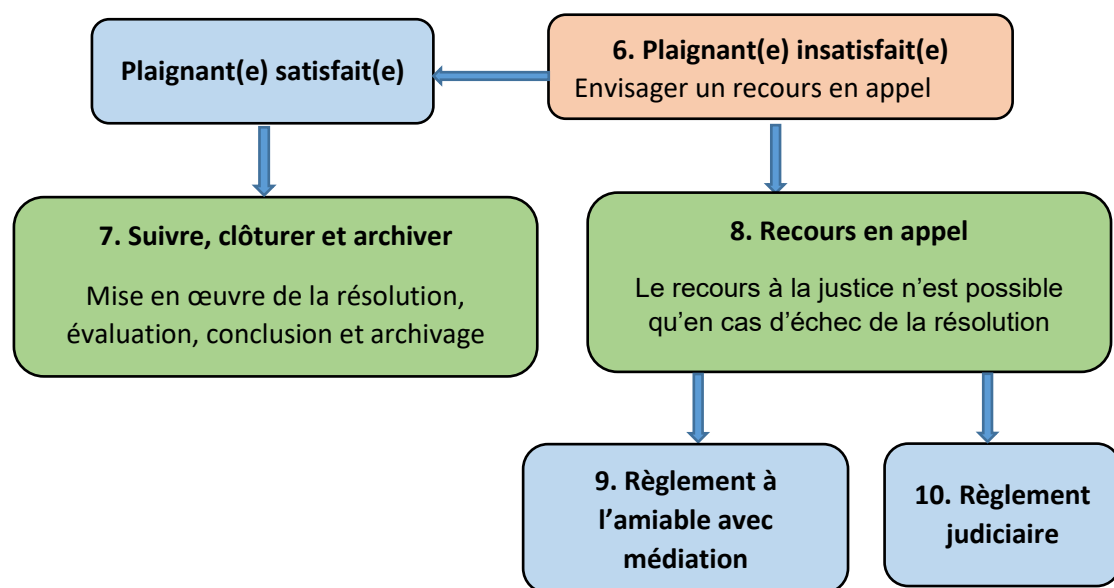


Figure 2 : Opérationnalisation du MGP

7.3 Trier et traitement

Le tri et le traitement des plaintes dépendent en grande partie du mode de dépôt de la plainte. Néanmoins, l'ensemble des réclamations seront transmises et triées par les spécialistes en Suivi-évaluation, suivi de la satisfaction et sauvegarde sociale en collaboration avec le Coordonnateur, qui les transmettront ensuite au service concerné pour traitement.

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

Tableau 2 : Délais recommandés par étape de traitement des plaintes

N°	Etapes	Délais
1.	Introduction et réception	Dès réception
2.	Evaluation de la plaintes	5 jours ouvrables
3.	Accusé de réception	1 jour
4.	Enquête	5 à 14 jours ouvrables
5.	Réponse	14 à 30 jours
6.	Recours	30 jours
7.	Suivi, clôture et archivage	5 à 30 jours

Le présent MGP fait appel au traitement de litiges à l'amiable c'est-à-dire à travers l'explication et la médiation. Le recours à la justice est du dernier ressort lorsque le processus extrajudiciaire a échoué.

Le présent MGP comprend les étapes suivantes : l'enregistrement de la plainte, le traitement (arrangement à l'amiable) et le recours en justice.

Etape 1 : Enregistrement des plaintes

Les plaintes sont enregistrées, catégorisées pour leur hiérarchisation et leur traitement en trois niveaux de risques, faible, moyen et élevé puis consignées dans un registre ouvert auprès de la CLGP/CDGP/UCP par un agent désigné à cet effet. La personne qui ne sait pas écrire est aidée par cet agent désigné, à remplir le formulaire de réception de la plainte (Annexe 1) et consigne la déclaration du plaignant dans le registre sur une page dédiée à chaque plaignant. La page de la plainte d'un requérant ne doit pas être visible à d'autres. Les plaintes anonymes sont éligibles.

Le PATN mettra en place un numéro vert d'appel gratuit. Et toutes les réclamations provenant des appels gratuits seront enregistrés. La sécurité des données est un aspect important du MGP. Afin de la garantir, les registres, et les fiches seront gardées de façon sécurisée et seules les personnes en charge pourront y accéder. La confidentialité devra être de mise tout au long du processus de traitement des plaintes

Etape 2 : Traitement des plaintes

Les plaintes sont traitées puis notifiées au plaignant sans répression, sans menace et sans intimidation. Les procédures de traitement, de résolution et de réponse seront les mêmes, cependant les entités impliquées dans le processus et la résolution finale seront conformes aux niveaux de risque. Alors que les plaintes à niveau de risque faible et moyen seront traitées et résolues par l'Unité de Coordination du Projet, les plaintes à risque élevé pourront compter sur la participation des autres instances.

Le comité se réunit et statue dans un délai d'une semaine, à compter de la date de réception de la plainte, et rend sa décision sur les litiges. Le comité est habilité à procéder à des visites de constatation des faits, objet de la plainte.

Il existe trois niveaux de résolution des plaintes :

- **Niveau 1** : Si le fait n'est pas vrai, la cellule locale rend sa décision et notifie un non-lieu au plaignant qui est consigné dans le registre.
- **Niveau 2** : Lorsque le fait est avéré vrai, la cellule départementale propose une compensation juste et équitable et l'affaire est classée et le mode de règlement est consigné dans le registre.
- **Niveau 3** : Le comité (UCP) examine le niveau de désaccord entre la structure concernée et le plaignant, et propose une résolution adéquate au Coordonnateur dans un délai d'une semaine à compter de la date de réception. Le Coordonnateur notifie la résolution au plaignant. Si le fait est avéré vrai après la visite de constatation et en plus de la compensation proposée le plaignant n'est pas satisfait, le plaignant est libre de faire recours à la justice. L'UCP est tenu d'informer la Banque mondiale sur les résultats obtenus.

Les modèles des lettres et formulaires de réception de plainte, d'enregistrement des plaintes liées aux VBG, d'accusé de réception, de réponse officielle à la plainte et de clôture de la plainte sont présentés en annexes 1, 2, , 4 , 5 et 6.

Les responsables chargés mènent les actions ci-après lorsqu'ils/elles reçoivent une plainte/doléance :

- **Hypothèse 1** : Si la plainte/doléance concerne le projet, ils en informent le plaignant en lui indiquant la procédure à suivre et temps de réponse.

- **Hypothèse 2** : Si la plainte / doléance n'est pas en lien avec le Projet, ils en informent le plaignant en lui indiquant le service compétent pour traiter de sa plainte/doléance.

Etape 3 : Recours à la justice

Le recours à la justice n'est possible qu'en cas d'échec de la résolution au niveau de l'UC- PATN. Le plaignant est libre de saisir la justice sans utiliser la voie du projet. Ce recours est souvent facteur de blocage et de retard dans le déroulement planifié des activités du projet. Malheureusement, dans certains cas, les plaignants abandonnent la procédure.

Enquête :

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

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

L'enquête se déroulera selon les étapes suivantes :

- Descente sur le site de la plainte pour observer la situation sur le terrain et rencontrer le(s) plaignant(es).
- Lors de cette descente ou après selon les possibilités, discuter avec le(s) plaignant(es) pour recueillir ses(leurs) propositions de solutions, discuter avec lui (eux) sur les différentes modalités de résolution de la plainte, lui(leur) faire des propositions concrètes et recueillir ses(leurs) préférences ;
- Retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec le(les) plaignant(es).

A l'issue du traitement de la plainte, le Comité de gestion des plaintes transmettra à la coordination nationale un rapport sur la solution retenue.

7.4 Accusé de réception et suivre

Le dépôt d'une plainte, quel que soit le canal utilisé (voix orale, courrier, téléphone, SMS, Numéro vert, présentation physique, etc.) donnera lieu à une communication **d'accusé de réception** avec la/le requérant. L'accusé de réception est transmis par le responsable dédié à l'UGP et villages à un délai n'excédant pas quarante-huit **(24)** heures. Celui-ci consiste à :

- Confirmer au requérant la réception et l'enregistrement de manière appropriée de sa plainte, son dossier, transmis par courrier, ou appel téléphonique, Email, etc. ;
- Préciser la procédure qui devra s'appliquer à la plainte/doléance, et rassurer la/le requérant sur la durée du traitement, et qu'il/elle sera informé régulièrement sur l'état d'avancement.

7.5 Vérification, investigation et action

La vérification, investigation et action sur les plaintes comprend la définition de sa pertinence par rapport au projet, la vérification de son bien-fondé, la résolution - qui comprend les recours qui pourraient être déposés dans le processus - et la réponse au requérant. Il est impératif que ce processus soit entièrement documenté.

Dans l'analyse de la pertinence de la réclamation, il est vérifié si la réclamation est appropriée. Il doit être vérifié si la réclamation est une conséquence d'une activité du projet.

- **Le bien-fondé de la plainte doit être évalué objectivement par rapport à trois questions fondamentales.** L'existence du droit revendiqué, la légitimité du demandeur, c'est-à-dire s'il a le droit de faire la demande, et l'analyse qui résulte de l'ensemble des faits, preuves ou motifs qui donnent lieu à la demande doivent être vérifiés.
- **L'évaluation pour résoudre la plainte peut être réalisée au sein de la structure du projet ou elle peut nécessiter des organismes externes.** Les plaintes simples telles que les demandes d'informations, de documents et de clarifications sur n'importe quel problème peuvent être résolues rapidement, même par un contact direct avec le plaignant. Cependant, les réclamations qui vont au-delà de ces cas peuvent présenter une plus grande difficulté et nécessiter plus de temps et plus d'activités, telles que des vérifications supplémentaires et des enquêtes et analyses plus détaillées, et inclure la demande d'informations supplémentaires du demandeur et la consultation de différents organes internes. Analyser le problème et émettre un avis avant de formuler une proposition de solution. D'autres réclamations plus complexes peuvent même nécessiter le renvoi du dossier à des instances extérieures au projet et à l'organisme de maîtrise d'œuvre. Quoi qu'il en soit, la plupart des plaintes doivent être résolues par le biais du MGP du projet et les plaintes doivent être traitées et résolues rapidement, sans passer par un processus très bureaucratique.
- **Dans le MGP, un système de contrôle interne devrait être prévu pour permettre de suivre de près les progrès dans la résolution des plaintes.** Le projet implique des acteurs nombreux et divers, tels que le développement communautaire, la santé, l'éducation, la protection sociale ou les infrastructures entre autres, ils recevront probablement beaucoup de plaintes. Dans ces cas, il est préférable que les Mécanismes de Gestion des Plaintes disposent d'un système électronique de saisie, de traçabilité et de suivi, ainsi qu'un système d'alerte à chaque étape de l'analyse des plaintes jusqu'à la résolution finale.
- **La résolution de la réclamation.** La proposition de résolution doit être transmise à la plaignant(e) dans le délai établi dans le MGP. Cela contribue à une bonne prédisposition à l'accepter et crée les conditions d'un accord. Lorsqu'il y a plus d'une façon de résoudre la réclamation, évaluez les options disponibles avec le demandeur. Cet échange peut se faire en entrant en contact

direct avec le demandeur (si son identité est connue) ou en diffusant le projet de résolution du litige dans les lieux publics ou dans les médias locaux.

- La résolution proposée de la plainte peut conduire à deux voies d'action, comme illustré dans le fluogramme suivant :

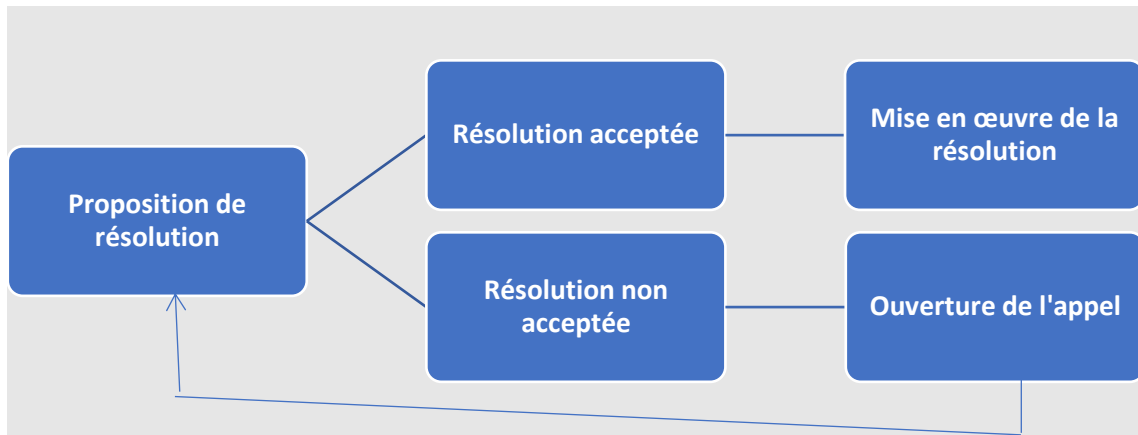


Figure 3 : Etapes de résolution des plaintes

- **La proposition de résolution acceptée par le demandeur donne lieu à sa formalisation et à sa mise en œuvre.** Si possible, les deux parties doivent signer un accord. Un système simplifié peut également être mis en place pour évaluer le degré de satisfaction de la réponse obtenue.
 - **Lorsque le demandeur n'accepte pas la résolution proposée, la possibilité d'introduire un recours doit être ouverte (Règlement à l'amiable avec médiation ou le règlement judiciaire) pour une nouvelle analyse à effectuer ou des analyses complémentaires à effectuer en vue de résoudre la réclamation.** Si le demandeur n'accepte pas la deuxième solution proposée, il est recommandé d'envisager la possibilité d'inclure une troisième étape. Selon les cas, une médiation peut être proposée comme alternative. Expliquez par écrit au demandeur pourquoi la question soulevée ne peut pas être résolue dans ce cas et, si possible, indiquez une autre instance ou organe pour la résolution. Les parties intéressées doivent être informées des recours possibles.
- **Tierce partie pour résoudre plaintes.** Si aucune solution amiable n'est trouvée, il pourra être fait appel à une tierce partie pour effectuer une médiation. Si aucune solution n'est accordée par cette action de médiation, le plaignant pourra saisir la justice. Deux niveaux de résolution des plaintes sont donc possibles :

7.5.1 Règlement amiable avec médiation

Le règlement amiable avec médiation sera effectué en cas d'échec des négociations directes entre les protagonistes. Les tierces parties qui pourront être mobilisées pour servir de médiateur seront les notables reconnus et choisis par chaque partie, ou bien des responsables des services concernés par le projet. Le choix du médiateur sera

laissé au plaignant. Si un accord amiable est conclu, il sera sanctionné par un procès-verbal, signé par les deux parties, ainsi que par le médiateur en qualité de témoin.

7.5.2 Règlement judiciaire

Il convient de noter que le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas recommandé pour le bon déroulement du PATN (risque de blocage, d'arrêt des travaux, retards engendrés, etc..) demeure la solution de dernier recours en cas d'échec de la résolution à l'amiable.

La saisine des instances judiciaires est possible à tout moment dans le cadre de la résolution des conflits. Cependant, la recherche des solutions auprès de l'établissement bénéficiaire et du comité ad-hoc de médiation est vivement encouragée, étant entendu que la voie judiciaire est de nature à occasionner des blocages et des retards dans la mise des activités. C'est pourquoi dans ces cas de figure, il est suggéré que le Projet puisse prendre les mesures pour éviter cette voie de recours.

7.6 Suivi et évaluation

Le suivi des réclamations est assuré par les spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale en collaboration avec le Spécialiste en suivi et évaluation du projet. La synthèse et l'analyse des données seront systématiquement intégrées dans le rapport de suivi environnemental et social, trimestriellement envoyé à la Banque mondiale. La démarche devra consister à essayer de résoudre tous les différends à l'amiable. Afin d'atteindre cet objectif, le projet maintiendra des relations directes et fréquentes avec toutes les parties prenantes et entreprendra des efforts pédagogiques et relationnels auprès des personnes qui déposent des plaintes. Une attention particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables. Afin d'améliorer davantage ce processus, le responsable de Suivi-évaluation et les responsables des sauvegardes se chargeront périodiquement d'analyser les plaintes reçues, le traitement de ces plaintes, et les réponses données.

7.6.1 Suivi et évaluation continue sont essentiels au succès du MGP

L'évaluation comprend l'analyse des données de plainte et l'utilisation de ces données pour apporter des modifications aux activités et au processus qui ont conduit à la plainte afin d'éviter des plaintes similaires à l'avenir. Il est donc très important de disposer de statistiques sur la gestion des plaintes avec des indicateurs de suivi, tels que :

- Les plaintes les plus fréquents ;
- Les délais moyens pour les résoudre ;
- Le nombre des plaintes résolus au premier point de contact ;
- Le pourcentage de plaignants satisfaits des mesures prises après leur plainte.

Il est à noter que, dans certains cas, le faible nombre ou l'inexistence de plaintes peut être un indicateur que le mécanisme de gestion ne fonctionne pas correctement.

Les responsables du projet doivent suivre les indicateurs de performance du mécanisme de gestion des plaintes et prendre les mesures correctives nécessaires.

a) Le suivi-évaluation du MGP se fera à travers les points suivants :

- Le procès-verbal de mise en place des comités de gestion des plaintes ;
- Tableaux d'enregistrement des plaintes (nombre des plaintes enregistrées), Procès-verbaux de conciliation ;
- Les tableaux de clôture de plaintes ;
- Le rapport d'évaluation trimestrielle des comités de gestion des plaintes.

Tableaux d'enregistrement des plaintes (nombre des plaintes enregistrés)

Des statistiques mensuelles sur les plaintes seront produites en mettant en exergue les points suivants :

- Le nombre de réclamations reçues au cours du mois ;
- Le nombre de plaintes résolues et dans quels délais ;
- Le nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et en comparaison avec le dernier mois ; et raison du suspens ;
- Le nombre de séances de médiation ;
- Le nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UCP en provenance des comités de gestion des plaintes ;
- Le nombre et type d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- Le temps de réponse respecté après réception de la plainte et nombre de plaintes résolues dans un temps plus long et pourquoi ;
- Les plaintes résolues en % du nombre reçues ;
- Les nombre de solutions mises en œuvre sur le nombre de solutions objet de PV durant le mois écoulé ;
- Le nombre de plaintes non résolues et explications ;
- Le nombre et pourcentage de plaintes sur les VBG ayant été référées aux services de prise en charge ;
- Le nombre et pourcentage de points focaux féminins dans les MGP.

Tableaux de clôture de plaintes

Sur des tableaux de type Excel, les informations de clôture suivantes seront renseignées :

- Le nombre de PV de clôture des plaintes enregistrées ;
- Le type de documents attestant la résolution du problème ;
- Le PV de renoncement ;
- Etc.

Rapport d'évaluation trimestrielle des comités de gestion des plaintes

Des rapports mensuels de fonctionnement des comités de gestion de plaintes seront élaborés par les rapporteurs desdits comités et transmis à l'UCP. Ces rapports pourraient contenir des points suivants :

- Le nombre de plaintes enregistrées ;

- Le type de plaintes non sensibles enregistrées ;
- Le type de plaintes sensibles enregistrées ;
- Le Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ; et raison du suspens ;
- Le nombre de séances de médiation ;
- Les solutions immédiates apportées avant soumission pour validation à l'UCP ;
- Le nombre de plaintes en suspens, et pourquoi ?
- Les difficultés rencontrées
- Les Solutions souhaitées.

7.7 Retour d'information - Fournir une réponse

Le projet organisera un retour d'information régulier sur la mise en place et les résultats du MGP auprès de ses bénéficiaires, notamment lors des missions de terrain. Il s'agira de rendre compte aux populations des zones du Projet du fonctionnement du MGP et de l'évolution des éventuelles plaintes déposées. La pratique vise à rendre compte aux Comités des zones du Projet de la mise en œuvre de l'ensemble des activités du projet et plus particulièrement du MGP pour avoir leur avis et tirer les leçons apprises. Il s'agit d'une action itérative visant l'amélioration continue du système.

a) Utilisateurs du système

Comme indiqué, il doit être procédé à l'information du plaignant sur les résultats obtenus à l'issue du traitement de sa plainte/doléance. A ce titre, il faut :

- Contacter les usagers et usagères pour expliquer la suite réservée au traitement de leurs plaintes/doléances
- Expliquez toutes les étapes du MGP qui ont été effectivement suivies
- Donner la position par rapport aux investigations si la plainte est fondée, si elle peut être résolue par le MGP
- Faire signer un PV d'acceptation de la résolution au plaignant satisfait
- Expliquer au plaignant insatisfait qu'elle/il peut faire appel de cette décision.

Il s'agit de :

- Sanctionner la clôture de la gestion de la doléance, par un acte formel (décision, lettre, site web, Journal du projet le cas échéant, voie d'affichage, émission radio, etc.) ;
- Renseigner la base de données sur le résumé du traitement de la doléance ;
- Archiver et classer de manière rigoureuse la documentation relative au dossier du/de la plaignant ;
- Documenter les leçons apprises.

Les informations sur les VBG/EAS/HS doivent être communiquées dans le respect de la confidentialité et de la dignité des survivant (e) pour ne pas identifier la/le survivant (e) et ceci avec l'approbation de cette dernière.

b) Résolution et Clôture de la plainte liées aux VBG

La clôture de la plainte en lien avec les VBG peut faire appel à la prise en compte des besoins des survivantes qui se déclinent en termes de santé, bien-être psychosocial, justice, appui matériel renforcement des capacités pour gérer une AGR et autres appuis divers qui peuvent aller au-delà du champ de compétence du Projet. Le projet va investir sur (i) un soutien pour l'accompagnement dans le relèvement des moyens d'existence de la victime et (ii) l'information et l'orientation vers les services compétents pouvant traiter efficacement la VBG.

Le retour d'information se fera par information directe du réclamant et / ou du Point focal par téléphone, par réponse écrite signée du Coordonnateur, par réponse mail et sur les réseaux sociaux.

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

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

7.8 Résolution et clôture des plaintes

La résolution et la clôture du dossier devraient intervenir dans les 30 jours à compter de la réception de la plainte initiale par un membre du personnel responsable de fournir une réponse. Cependant, le délai de traitement d'une plainte ne doit en aucun cas dépasser les deux (02) mois à compter de sa date de réception.

Le comité de traitement des plaintes et recours proposera dans tous les cas la possibilité de recours à une médiation indépendante ou de trouver un autre moyen de résolution du litige.

7.9 Archivage des plaintes et réponses

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, l'étape finale consistera au règlement, au suivi et à l'archivage et à la conclusion de la plainte. Le Comité de gestion et de développement communautaire ou toute autre personne en charge du règlement et du suivi de la plainte aura à faire l'archivage des plaintes et des réponses données en fin des rapports périodiques nécessaires et d'une évaluation postérieure.

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

Le projet est également responsable de l'archivage des éléments des dossiers (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, etc.). Ces documents devront être maintenus confidentiels tout en

permettant de publier des statistiques sur le nombre et le type de plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus.

Un système d'archivage physique et électronique (base de données) pour le classement des plaintes sera créé au sein de l'UC-PATN.

7.10 Dispositions administratives et recours à la justice

Le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas recommandé pour le bon déroulement du projet (risque de blocage, d'arrêt des travaux, retards engendrés, etc..) demeure la solution de dernier recours en cas d'échec de la résolution à l'amiable

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

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

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

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

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

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

- Violation des formes substantielles de la procédure ;
- Défaut, insuffisance ou contrariété de motifs ;
- Violation de la loi ou de la coutume applicable au litige ;
- Contrariété entre deux décisions définitives.

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

7.11 Processus de gestion des plaintes au PATN

7.11.1 Bonnes pratiques de la gestion des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes du PATN s'appuiera sur les bonnes pratiques décrites dans le tableau ci-dessous :

Tableau 3 : Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes

N°	Etapes	Objectifs	A faire	A ne pas faire
01	Accès à l'information	<ul style="list-style-type: none"> - Informer en français et en langues locales les usagers sur l'existence du mécanisme de gestion des griefs/plaintes. - Informer en français et en langues locales, les parties prenantes et le large public sur la manière dont les plaintes sont reçues. - Présenter les différentes modalités de transmission des requêtes (dépôt oral/écrit sur place, courrier, message téléphonique, texto, boîte aux 	<ul style="list-style-type: none"> - Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles. - Détenir des registres à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes et les suggestions reçues (ou la mise en place d'une application informatique). - Vulgariser à travers une communication large la/les procédures de dépôt de plaintes en français et en langues locales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Créer des obstacles au dépôt de plaintes en ayant des procédures chronophages (longues) ou compliquées. - Oublier de prendre des mesures pour s'assurer que les communautés locales, les populations autochtones, les groupes vulnérables et marginalisés soient en mesure d'accéder au système.

N°	Etapes	Objectifs	A faire	A ne pas faire
		lettres, courriel/message électronique, site internet, tissu associatif, médias, langage des sourds, etc.)		
02	Le tri et le traitement des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Catégoriser, enregistrer et classer les plaintes ou réclamations ; - Indiquer les différents destinataires des requêtes. - Traiter les plaintes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Définir clairement le responsable chargé du traitement des différents types de plaintes. - Établir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes. - Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (N° chronologique, date d'enregistrement, nom et prénom, motif de la plainte, lieu du grief). 	<ul style="list-style-type: none"> - Modifier le cheminement d'une plainte - Bloquer le traitement d'une plainte - Élaborer un système qui ne différencie pas les types de plaintes.
03	L'accusé de réception (Formulation de la réponse au plaignant)	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaître et suivre les dossiers ; - Fournir un accusé de réception ; - Informer les réclamants de l'état d'avancement du traitement de leurs plaintes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informer les utilisateurs des étapes du processus de traitement des plaintes. - Se conformer aux calendriers convenus pour répondre aux plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme si leur plainte était un inconvénient (une charge).
04	La vérification et l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir les informations nécessaires pour la résolution de la réclamation. - Orienter le dossier du plaignant vers le responsable en charge du traitement du dossier. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informer les utilisateurs des étapes du processus de traitement des plaintes. - Se conformer aux calendriers convenus pour répondre aux plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Attendre du plaignant une preuve de sa raison. La vérification des faits est de la responsabilité de l'administration. - Manquer d'informer les plaignants sur le statut de leur réclamation.
05	Le suivi et l'évaluation des actions	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un système de suivi des plaintes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Signaler l'importance des plaintes en les 	<ul style="list-style-type: none"> - Oublier d'intégrer les plaintes dans

N°	Etapes	Objectifs	A faire	A ne pas faire
	et des mesures d'atténuation	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser les données relatives aux plaintes. - Apprécier le niveau de traitement des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> mettant à l'ordre du jour des réunions du comité de gestion. - Mettre en place un système de suivi pour s'assurer de la suite réservée à la plainte et de l'effectivité de la réponse. - Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations ainsi que des corrections au mécanisme de gestion. 	<ul style="list-style-type: none"> la gestion quotidienne. - Considérer que la résolution d'une plainte est une fin en soi, alors qu'elle est une première étape dans l'amélioration des processus de gestion.
06	Le retour d'information aux personnes ayant déposé une plainte et au grand public	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une réponse ; - Informer les utilisateurs du mécanisme - Publier les résultats et les mesures prises pour résoudre les plaintes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contacter les utilisateurs pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées. - Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au mécanisme de gestion des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et de renforcer la confiance des parties prenantes et de la population. - Archiver les dossiers traités. 	<ul style="list-style-type: none"> - Négliger le suivi avec les plaignants. - Publier de façon non transparente les résultats.

7.11.2 Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes

La structuration des organes du présent MGP se présente selon les niveaux et la classification de leurs rôles et missions.

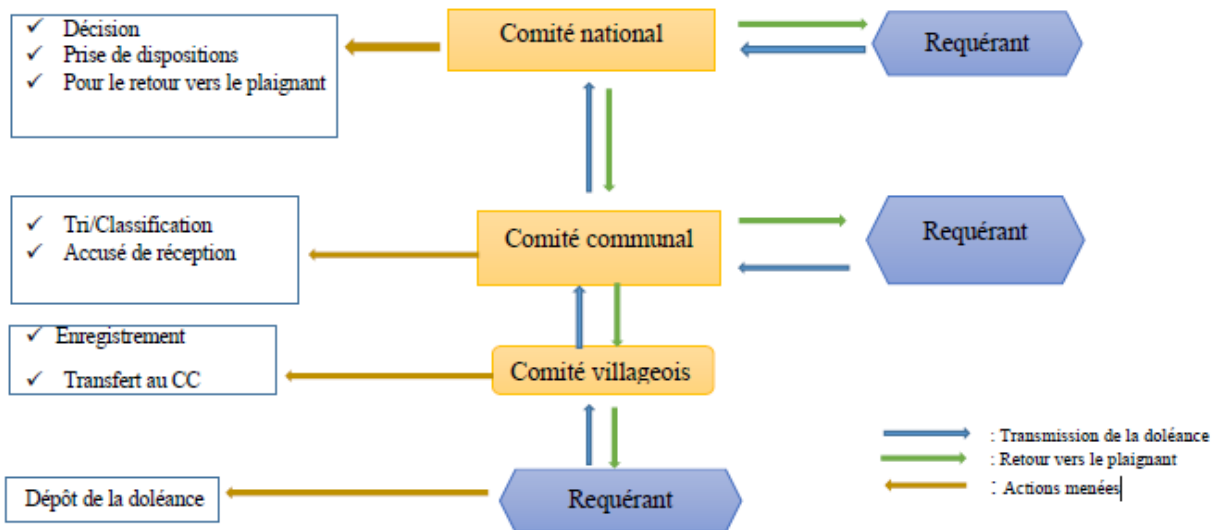


Figure 4 : Circuit de réception et de traitement des plaintes 1

Les plaintes de type 1 sont des demandes d'informations relatives au processus de réinstallation, aux opportunités offertes en termes d'emploi, etc. peuvent être adressées au projet. Les doléances peuvent concerner des demandes d'aides liées aux interventions du projet. En tous les cas, les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliqués aux différentes parties prenantes, pour éviter certaines confusions. La figure ci-dessous nous présente le circuit de réception et de traitement de ce type de plainte.

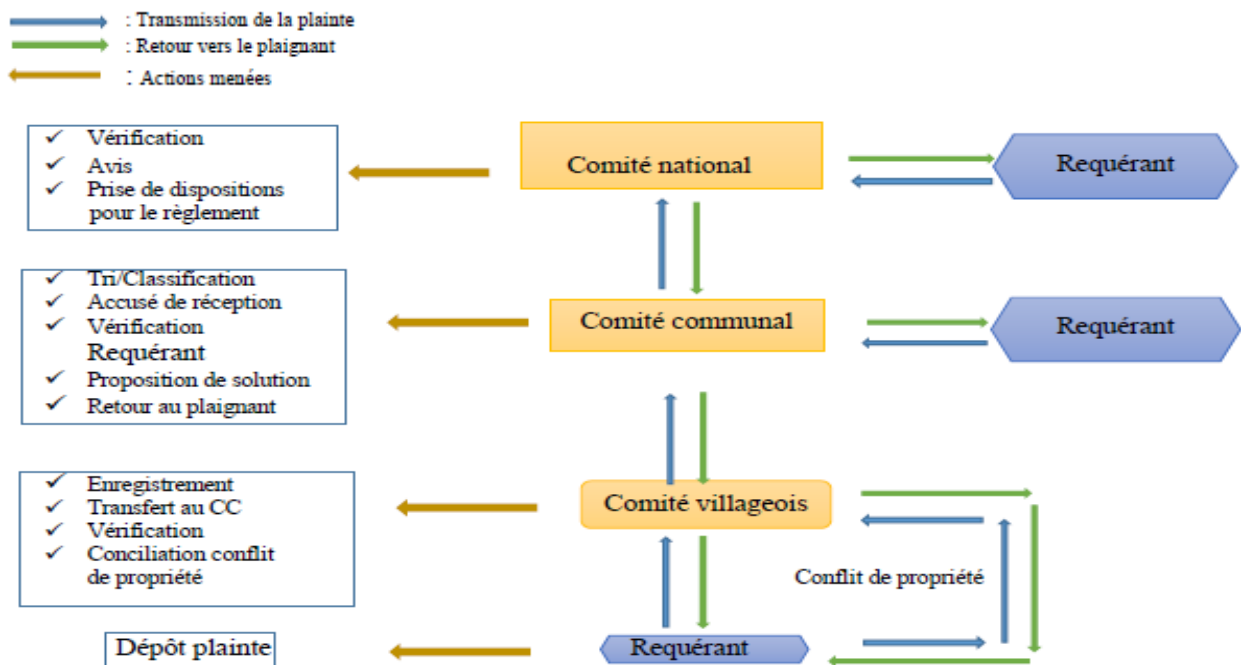


Figure 5 : Circuit de réception et de traitement des plaintes de type 2 et 3

Les plaintes de type 4 notamment les plaintes VBG/EAS/HS sont des plaintes de nature sensible, pour lesquelles les usagers doivent avoir l'assurance que le traitement

se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux. De même, un mode de traitement particulier sera réservé à ce type de plaintes, pour préserver la confidentialité dans le traitement des données. Le projet veillera à l'identification, au mapping par rapport aux sites des travaux prévus et à l'évaluation des capacités des structures offrant déjà des services de prises en charge de ces types de plaintes en vue de les impliquer comme parties prenantes aux dispositions du présent MGP. La figure ci-dessous nous présente le circuit et le traitement des plaintes de ce type.

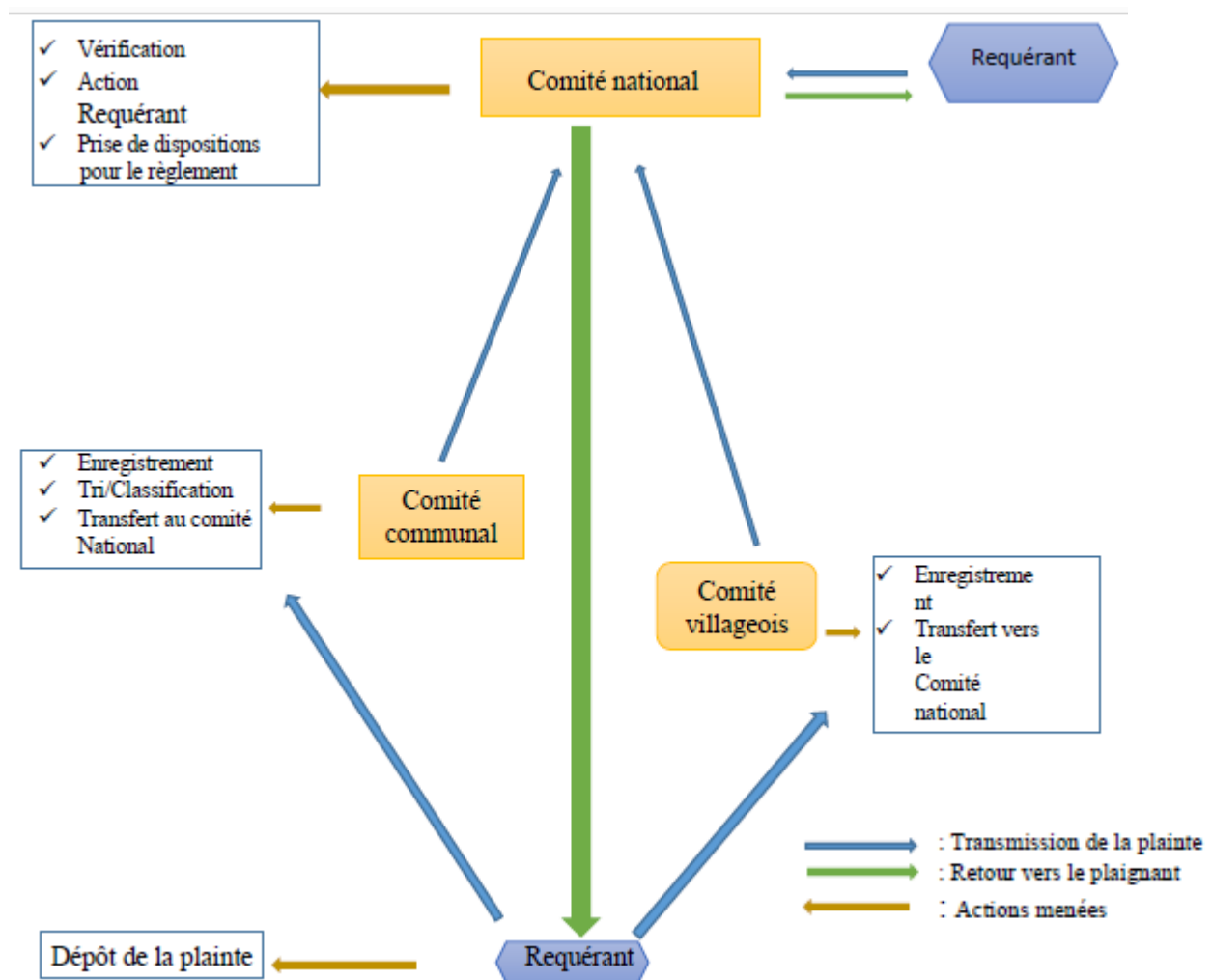


Figure 6 : Circuit de réception et de traitement des plaintes de type 4

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

N.B : Les survivant/es peuvent avoir accès à des services de prise en charge médicale, psychosociale et juridique si elles/ils le souhaitent.

La Banque sera informée par le Comité national de toute plainte formulée et de la résolution de cette plainte.

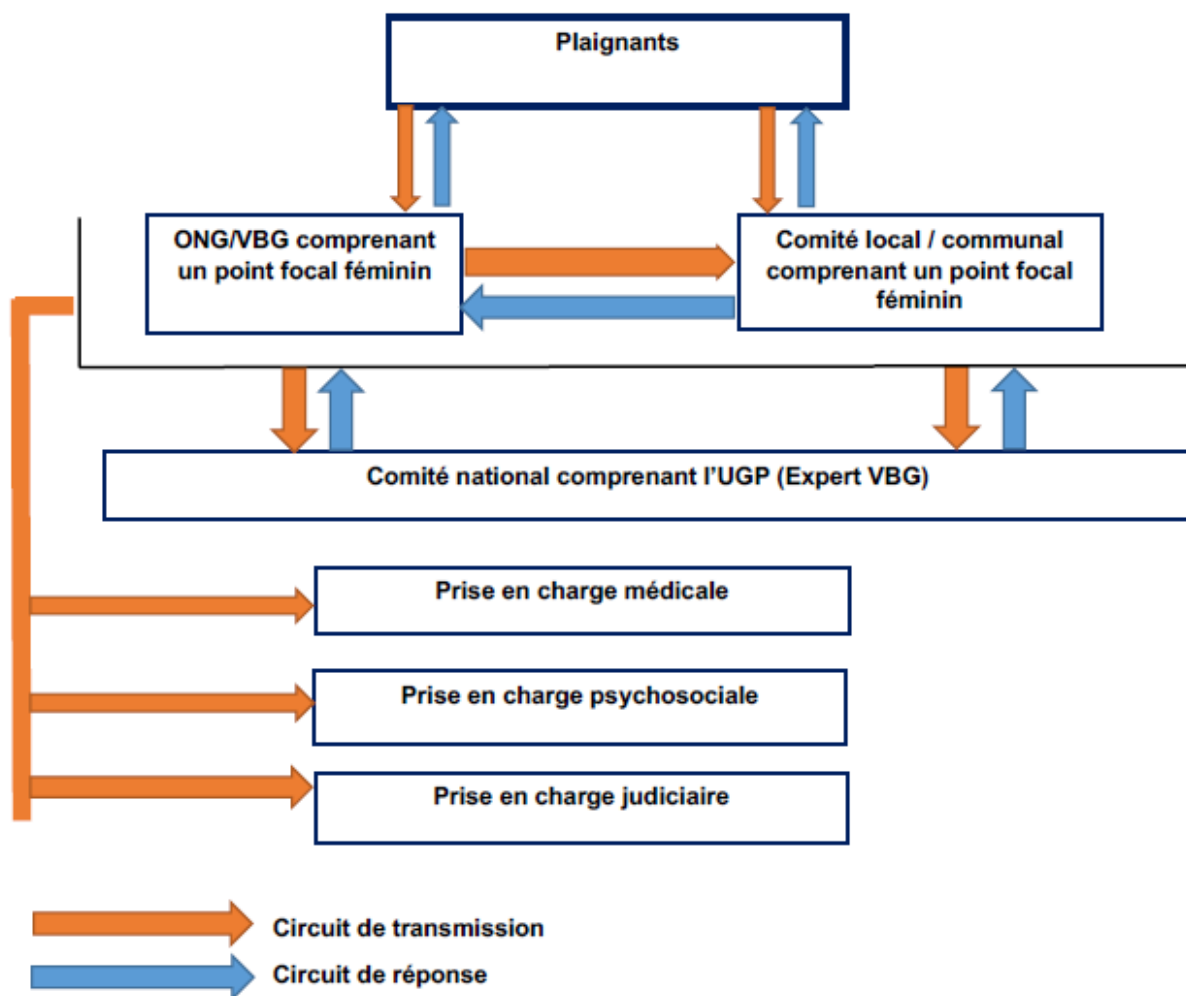


Figure 7 : Logigramme de traitement des plaintes EAS/HS

8. Dispositif de collecte et de traitement des plaintes

Pour ce faire, des comités pour la gestion des plaintes seront à trois (03) niveaux dans le cadre de la mise en œuvre du Projet d'Accélération de la Transformation Numérique au Congo (PATN) :

- Au niveau 1 : Local ;
- Au niveau 2 : Département ;
- Au niveau 3 : National (UCP)

8.1 Niveau 1 : Cellules locales de gestion des plaintes (CLGP)

Ces cellules seront chargées de faciliter l'accès des populations aux informations sur le MGP. Elles seront aussi chargées de recevoir et de diffuser aux plaignants les solutions trouvées à leurs plaintes traitées aux niveaux 2 et 3. Dans la pratique, toute personne affectée par le projet et qui estime être lésée, est invitée à saisir par écrit (un sms ou un email) ou appel téléphonique les autorités immédiates. Pour le cas des personnes qui ne savent pas écrire, des cahiers de doléances seront placés aux sièges des quartiers et ou villages pour enregistrer toutes les plaintes verbales.

Cette cellule sera mise en place par élection et formalisée par arrêté sous-préfectoral/communauté urbaine dans les zones concernées.

Le CLGP sera composé de :

- Un (01) représentant de la sous-préfecture/communauté urbaine ;
- Un (01) représentant de l'APEEC ;
- Un Chef de quartier/village/campement concerné ou son représentant ;
- Une (01) représentante de groupement des femmes ;
- Un (01) représentant des personnes affectées/communautés/Populations Autochtones.

La cellule fera recours à toute personne ressource, en cas de besoin.

Ce comité sera chargé entre autres de :

- Accuser réception de la plainte ;
- Transférer les plaintes sensibles à la cellule nationale (niveau 3 pour leur traitement par les institutions spécialisées (ONG, cabinets juridiques, associations...) et informer l'UCP dans les 48 heures ;
- Examiner et investiguer sur les éléments de la plainte ou approfondissement de l'examen. En cas de non-satisfaction, le comité transmettra la plainte au niveau 2 ;
- Rejeter la plainte en cas de non-conformité de la plainte ou proposition des mesures supplémentaires aux plaignants ;
- Suivre et évaluer la mise en œuvre des résolutions proposées ;
- Clôturer, informer et archiver les plaintes.

Les plaintes non résolues au niveau 1 seront transférées à la cellule départementale ou directement à l'UCP (Niveau national).

8.2 Niveau 2 : Cellule départementale de gestion des plaintes (CDGP)

La cellule départementale de gestion des plaintes est un organe composé des représentants de la préfecture, du conseil départemental, des services décentralisés (Plan, cadastre, environnement, promotion de la femme, etc.), l'APEEC, les OSC, les chefs de quartiers. Cette cellule est chargée de traiter toutes les plaintes au niveau des chefs-lieux de départements et d'appuyer l'UCP à la vérification des informations sur le terrain et à la prise de décision en vue d'une résolution participative des plaintes.

Cette cellule sera mise en place par arrêté préfectoral, et sera composée de :

- Un (1) représentant de la préfecture ;
- Un (1) représentant du conseil départemental ;
- Un (1) représentant de la direction départementale du plan ;
- Un (1) représentant de la direction départementale de l'environnement ;
- Un (1) représentant de la direction départementale de la promotion de femme et de l'intégration de la femme au développement ;
- Le Chef de quartier concerné ou son représentant ;
- Deux (2) représentants des OSC ;
- Une (1) représentante des réseaux des femmes ;

- Un (1) représentant des personnes affectées/communautés/Populations Autochtones.

Elle aura pour mission de :

- Accuser réception des plaintes ;
- Orienter les plaintes sensibles vers les institutions spécialisées (ONG, cabinets juridiques, associations,) ;
- Examiner et enquêter sur les éléments de la plainte ou approfondir l'examen des plaintes ayant fait l'objet d'une tentative de résolution au niveau 1 ;
- Rejeter les plaintes non conformes ou proposer des mesures alternatives aux plaignants ;
- Suivre et évaluer la mise en œuvre des résolutions proposées ;
- Clôturer, informer et archiver les plaintes.

Pour des questions de transparence et d'équité, les noms des membres de la cellule et leurs contacts seront communiqués aux communautés et affichés de façon visible et accessible à tous à la préfecture et au conseil départemental.

Les plaintes résolues ou non, au niveau 2, seront transférées à l'UCP.

8.3 Niveau 3 : UCP

Le comité central de gestion des plaintes est un organe composé des représentants de l'UCP, les points focaux des structures bénéficiaires et les représentants des OSC, prenant en compte l'approche genre.

Ce comité sera mis en place par note de service du cabinet du ministre de tutelle du projet, et sera composé de :

- Le coordonnateur du PATN ;
- Les spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du PATN
- Un (1) représentant du maire ;
- Un (1) représentant du préfet ;
- Les points focaux des structures bénéficiaires (selon la nature de la plainte) ;
- Un (1) représentant de la direction générale de l'environnement ;
- Un (1) représentant de la direction générale des affaires sociales ;
- Une (1) représentante des réseaux des femmes ;
- Un (1) représentant des personnes affectées/communautés/Populations Autochtones.

Ce comité est chargé de traiter toutes les plaintes au niveau national. Il a pour mission de :

- Accuser réception des plaintes y compris celles qui n'ont pas été résolues, venant des deux niveaux inférieurs (1 et 2) ;
- Orienter les plaintes sensibles vers les institutions spécialisées (ONG, cabinets juridiques, associations...) ;
- Examiner et enquêter sur les éléments des plaintes ou approfondir l'examen et l'enquête pour les plaintes ayant fait l'objet d'une tentative de résolution aux niveaux 1 et 2 ;

- Rejeter, en cas de non-conformité, les plaintes ou proposer des mesures alternatives aux plaignants ;
- Suivre et évaluer la mise en œuvre des résolutions proposées ;
- Clôturer, informer et archiver les plaintes.

L'Unité de Coordination du Projet par le biais de son Spécialiste en Sauvegardes Sociales dispose d'une base des données qui centralise toutes les plaintes enregistrées dans le cadre du projet et fait le suivi au quotidien de leur traitement pacifique. Les données issues de la gestion des plaintes (plaintes reçues, traitées, rejetées, résolues et en cours de résolution) sont partagées avec le chargé de suivi-évaluation qui renseigne les indicateurs du projet.

Le comité fera recours à toute personne ressource, en cas de besoin. Pour des questions de transparence et d'équité, les noms des membres du Comité et leurs contacts seront communiqués aux communautés et affichés de façon visible et accessible au niveau des structures bénéficiaires.

Composition et rôle des différents niveaux du MGP

Une attention particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le tableau ci-dessous fait le point de la composition et le rôle que chaque comité qui aura à faire dans le processus de gestion des plaintes.

Tableau 4 : Composition et rôle des différents niveaux du MGP

Organes	Composition et nombre	Rôle
Comité local de gestion des plaintes (CLGP)	<p>6 Membres</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un (01) représentant de la sous-préfecture/communauté urbaine ; ▪ Un (01) représentant de l'APEEC ; ▪ Un (01) représentant du secteur agricole ; ▪ Un Chef de quartier/ village / campement concerné ou son représentant ; ▪ Une (01) représentante de groupement des femmes ; ▪ Un (01) représentant des personnes affectées/communautés/Populations Autochtones ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir, enregistrer et accuser, réception des plaintes et/ou réclamations ; - Informer le CDGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées ; - Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - Convenir rapidement avec le CDGP de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; - Etablir les PV ou rapports de session ;

<p>Comités départementaux ou Communaux de Gestion des Plaintes (CDGP)</p>	<p>11 Membres</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un (1) représentant de la préfecture ; ▪ Un (1) représentant du conseil départemental ; ▪ Un (1) représentant de la direction départementale du plan ; ▪ Un (1) représentant de la direction départementale de l'environnement ; ▪ Un (1) représentant de la direction départementale de la promotion de femme et de l'intégration de la femme au développement ; ▪ Un (1) représentant de la direction départementale de la promotion des Populations Autochtones ▪ Un (1) représentant de la direction départementale de l'économie forestière ; ▪ Le Chef de quartier concerné ou son représentant ; ▪ Deux (2) représentants des OSC ; ▪ Une (1) représentante des réseaux des femmes ; ▪ Un (1) représentant des personnes affectées/communautés/Populations Autochtones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir, enregistrer et accuser - Informer l'UGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées, - Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - Convenir rapidement avec l'UGP de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; - Etablir les PV ou rapports de session ; - etc.
<p>Comité national de gestion des plaintes (CNGP)</p>	<p>9 Membres</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le coordonnateur du PATN ; ▪ Les spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du PATN ▪ Un (1) représentant du maire ; ▪ Un (1) représentant du préfet ; ▪ Les points focaux des structures bénéficiaires (selon la nature de la plainte) ; ▪ Un (1) représentant de la direction générale de l'environnement ; ▪ Un (1) représentant de la direction générale des affaires sociales ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des CDGP ; - Prendre part aux sessions du CDGP, - Veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes ; - - Evaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ; - Négocier avec les PAP les modalités de règlement des

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une (1) représentante des réseaux des femmes ; ▪ Un (1) représentant des personnes affectées/communautés/Populations Autochtones 	<ul style="list-style-type: none"> - Indemnisations, et liquider les indemnisations si nécessaires ; - Suivre la gestion des plaintes liées aux contrats de performances au niveau des IESR et du comité indépendant ; - Contribuer à la gestion des plaintes liées à l'opérationnalisation des contrats de performances ; - Documenter et archiver conséquemment le processus, - Assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ; - S'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ; - Analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP.
MTEN	<p>(03) structures ressources du MPTEN dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La Direction Des Ressources Humaines (DRH) ▪ Du MPTEN, ▪ La Direction Des Affaires Juridiques (DAJ) Du MPTEN, ▪ La Direction de la Communication et de la Presse Ministérielle (DCPM) 	<ul style="list-style-type: none"> - Appui à l'élaboration des textes et supports de coopération protocoles, conventions, etc.) ; - Apporter tout appui nécessaire à l'UCP pour la bonne mise en œuvre du MGP ; - Assurer la visibilité et la communication autour des actions du MGP.
Acteurs du niveau district et département	<p>Préfet</p> <p>Sous - Préfet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jouer le rôle de facilitateur et de médiateur dans la résolution finale des plaintes qui n'ont pas abouties aux niveaux 1 et 2.
Le Tribunal de Grande Instance (TGI)	Non Applicable	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir et résoudre les plaintes qui n'ont pas abouties à une résolution finale aux niveaux 1 ,2 et 3 (CDGP, UGP, Haut-Commissariat- Gouvernorat).

Les Bénéficiaires	Non Applicable	<ul style="list-style-type: none"> - Participer à l'élaboration du MGP et sa mise œuvre à des fins d'appropriation ; - Participer à la gestion à l'amiable des plaintes - Déposer aisément leurs plaintes ou dénoncer tout abus entrant dans le cadre de la mise en œuvre globale du projet
-------------------	----------------	--

9. Vulgarisation du MGP

Le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP du PATN seront largement partagées avec les communautés dans les zones d'intervention du projet et le public en général.

Le PATN utilisera les canaux suivants aux fins de permettre à tous les acteurs et à tous les niveaux de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin :

- Au niveau central et au niveau départemental, on utilisera les brochures, des dépliants et des réunions d'explication comme support de communication ;
- Au niveau départemental, communal et village, les campagnes d'explication et de sensibilisation dans les langues nationales seront privilégiées (par radios locales, consultations, crieurs publics).

Un accent particulier sera mis sur la sensibilisation des ONG représentant les CLPA, Réseau National des Peuples Autochtones du Congo (RENAPAC), Association Débout Femmes Autochtone (ADFA), Association de développement des Peuples Baaka du Congo (ADPBC) et autres.

Concrètement, il s'agira de partager avec l'ensemble des parties prenantes se trouvant dans le périmètre d'action du projet et au-delà sur la démarche, les instances et modes de saisine, les règles, les procédures de gestion des plaintes et les voies de recours. C'est dans cette logique que l'appropriation du MGP par les parties prenantes sera assurée.

Les canaux de communication qui sont décrits plus haut seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme.

10. Formation pour les entrepreneurs, les consultants et les clients

Le renforcement des capacités des Cellules de gestion des plaintes au niveau local, communal, et national et d'autres parties prenantes est nécessaire pour permettre une meilleure efficacité du MGP. A cet effet les activités de renforcement comprendront notamment :

- Mise en place des Cellules de gestion des plaintes et élaboration d'un répertoire renfermant toutes les informations utiles ;

- Formation des acteurs notamment sur la gestion des plaintes EAS/HS et l'approche centrée sur les besoins des survivant(es) ;
- Elaboration des dépliants et prospectus résumant les procédures du MGP ;
- Conception et production des formulaires de gestion de plaintes (formulaire de réception de la plainte, Lettre d'accusé réception de la plainte, Lettre de réponse officielle à la plainte, Modèle de lettre de clôture de la plainte, Modèle du registre des plaintes...)
- Acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, documentation, stylos, téléphone, puce).

11. Plaintes liées aux VBG/EAS/HS

Les activités du PATN peuvent aussi causer des plaintes en lien avec la « violence basée sur le genre ». Pour le traitement informé, adéquat et rapide des réclamations de VBG, il est important de connaître les définitions adoptées par ce MGP, qui sont les suivantes.

La « violence de genre »¹ est un terme large qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre la volonté d'une personne et qui se fonde sur des différences de genre à caractère social. Elle comprend les actes causant des dommages ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, ainsi que les menaces de tels actes, la coercition et d'autres formes de privation de liberté, qu'elles surviennent dans la sphère publique ou privée. Les manifestations de la VBG sont variées, parmi lesquelles les suivantes, entre autres :

- Violences physiques (gifles, coups de pied, coups ou utilisation d'armes) ;
- Violence psychologique (humiliation systématique, conduite contrôlant, traitements dégradants, insultes et menaces) ;
- La violence sexuelle, qui englobe toutes les formes de contact sexuel non consensuel, y compris le viol ;
- Le mariage précoce ou forcé, le mariage d'une personne contre son gré, souvent avant l'âge de 18 ans, également connu sous le nom de mariage d'enfants ;
- L'abus économique ou la privation de ressources, de services et d'opportunités (par exemple, des restrictions sur l'accès aux moyens financiers, de santé, d'éducation ou d'autres dans le but de contrôler ou de soumettre une personne) ;
- Traite et enlèvement, dans le but de se soumettre à l'exploitation ; et
- Violence infligée par un couple actuel ou ancien, qui comprend une grande variété d'actes de violence.

En général, les femmes sont les principales victimes de la VBG, bien qu'elle puisse également affecter les garçons/filles, ou les personnes du groupe lesbien, gay, bisexuel et transgenre (LGBT).

¹ L'approche requise pour les cas de VBG dans les projets d'investissement financés par la Banque a été décrite dans le document « *Addressing Gender Based Violence in Investment Project Financing Involving Major Civil Works* » (Septembre de 2018), qui est résumé dans ce MGP.

Bien que, aux fins de ce MGP, l'accent soit mis sur les cas d'exploitation ou abus sexuelle (EAS) et de harcèlement sexuel (HS), le MGP prendra en compte d'autres types de VBG dans le cadre du projet le cas échéant.

11.1 Plaintes liées aux VBG/EAS/HS dans le MGP

Le traitement d'une plainte VBG fera l'objet d'une grande confidentialité et consistera à faire l'écoute active de la bénéficiaire pour la libérer de la souffrance qui sous-tend sa plainte.

Pour la gestion des plaintes liées VBG/EAS/HS, les principes/procédures de signalement suivant seront respectés :

- Garantir l'anonymat ;
- Fournir à la survivante un environnement sûr (sécurité physique et évaluation des risques résiduels), en respectant les principes de confidentialité ;
- Respecter les souhaits, les droits et la dignité de la survivante ;
- Assurer la non-discrimination ;
- Déterminer les besoins immédiats des survivantes et les référer vers les services appropriés ;
- Fournir à la survivante des informations sur les services de VBG disponibles auprès des prestataires de services ;
- Demander à la survivante le moyen par lequel elle préfère être contactée (téléphone mobile ou fixe celui d'un(e) ami(e) ou par le biais d'une personne de confiance).

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

Le traitement devra tenir compte de ce qui suit :

- Cas d'une victime de VBG reçue premièrement par les points focaux au niveau local ;
- Plaintes VBG nécessitant une référence dans une formation sanitaire : à orienter vers la structure habilitée ;
- Plaintes VBG nécessitant une référence à la police (en cas de crime avéré) ;
- Plaintes VBG nécessitant l'intervention des autorités administratives locales ;
- Plaintes ne nécessitant pas de référence : proposer des entretiens de suivi.

NB : Tout cas de VBG sera informé à la Banque Mondiale au plus tard dans les 24h.

L'UC-PATN travaillera en étroite collaboration avec des organismes spécialisés, notamment la Cellule d'écoute, les Cliniques Juridiques, les Associations ou ONG, les plateformes ... pour la prise en charge des cas de violence basée sur le genre (VBG). Des conventions de partenariat sont ainsi développées avec ces entités. Toutes les plaintes et dénonciations de cas de violence basée sur le genre enregistrées dans le cadre du projet sont directement transférées et traités par ces entités spécialisées.

11.2 Prise en charge des victimes

La prise en charge des victimes se fera conformément aux procédures opérationnelles standards de prise en charge et de prévention des VBG adoptées par le Congo. Elle comprendra une prise en charge médicale, une assistance psychosociale, une assistance pour une protection physique (sécurité) et une assistance juridique.

L'UC-PATN travaillera en étroite collaboration avec les ONG implantées au niveau national et spécialisées dans l'accompagnement et la prise en charge globale des survivantes des VBG.

11.3 Réponse médicale

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

11.4 Opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes pour le cas de VBG

Les particularités qui doivent être observées pour les plaintes liées VBG dans chacune des six activités d'opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes général du projet sont les suivantes :

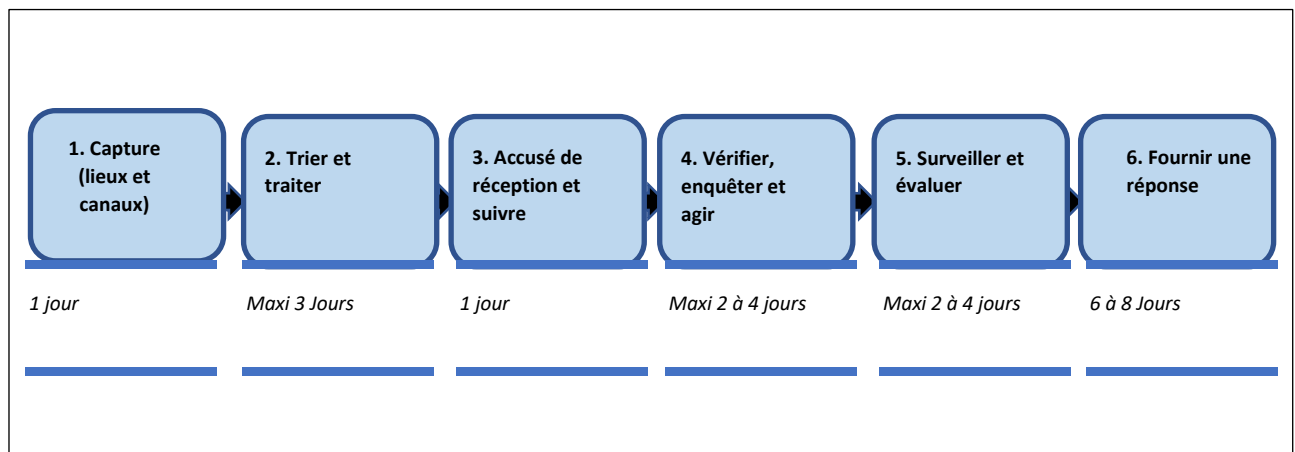


Figure 8 : Modèle de l'opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes liées aux VBG

11.4.1 Capture

En plus des lieux et canaux de réception des plaintes en général, y compris les cas de dénonce anonyme, les structures d'aide pour la VBG/EAS/HS, dûment répertoriées lors de l'élaboration de la cartographie des acteurs seront aussi canaux de réception de plaintes VBG/EAS/HS. Également, il sera veillé à ce que les membres féminins à tous les niveaux (village, commune, région et National) soient davantage associés au MGP du projet.

Le personnel de l'UGP et autres travailleurs du projet, les personnes des structures d'aide pour la VBG/EAS/HS et personnes associées à la gestion du MGP seront formées pour la collecte des plaintes VBG/EAS/HS sur le respect des principes élémentaires de la prise en charge des VBG qui sont la Sécurité, la Confidentialité, le Respect et la Non-discrimination.

11.4.2 Trier et traitement

Catégorisation

Les plaintes VBG/EAS/HS sont catégorisées selon leur niveau de sévérité comme expliqué au tableau 5 ci-dessous.

Tableau 5 : Exemples des cas VBG/EAS/HS selon la catégorie de sévérité (illustratifs, non exhaustifs)

Exemples	Catégorie de sévérité
- Cas mineurs de comportement inapproprié de la part des forces de sécurité ou d'autres membres du personnel de l'Entrepreneur.	Indicatif
- Cas possibles d'abus des communautés, y compris des groupes vulnérables, par les travailleurs du projet ou les forces de sécurité, y compris les incidents de harcèlement sexuel.	Sérieux
- Mauvais traitements infligés aux membres de la communauté (y compris les groupes vulnérables tels que les femmes, les enfants, les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées ou malades ou les LGBT) par les travailleurs du projet ou par les forces de sécurité, y compris, mais sans s'y limiter, les cas de violence de genre, tels que les abus sexuels ou l'exploitation (AES).	Grave

Enregistrement

- Un registre spécialement dédié aux VBG/EAS/HS et dans lequel ne seront mentionnées que les informations basiques de la plaignante (âge, sexe, village, quartier) sera mis en place au niveau local (village/quartier), permettant ainsi de garder la confidentialité sur l'identité de la survivante. Avec le consentement de la survivante, les informations collectées seront transmises à la Cellule de gestion des plaintes. Ce dernier va gérer le cas en relation avec le responsable des plaintes du Projet. La personne responsable du registre aura reçu préalablement une formation sur la gestion de ce type d'information confidentielle ;

- La Cellule de gestion des plaintes recueille des plaintes/doléances et transmet aux structures d'aide pour les VBG/EAS/HS. Elle les consigne dans le registre et en informe les Spécialistes des Sauvegardes environnementale et Sociale.
- Le Spécialiste de la Sauvegarde Sociale consolide les plaintes/doléances venant des Cellules de gestion des plaintes, adressées à l'UCP. Il les consigne dans une base de données. Le cas doit être reporté dans les 24 heures à la Banque mondiale.

Traitement

- **La sécurité des données**, est un aspect important du MGP en général et fondamental pour les cas VBG/EAS/HS. Les fiches des enregistrements seront gardées de façon sécurisée et seules les personnes en charge pourront y accéder.
- **La confidentialité** devra être de mise tout au long du processus de traitement des plaintes liées au VBG/EAS/HS.
- **Les plaintes et allégations de VBG/EAS/HS seront répondues en respectant les choix des victimes.** Cela signifie qu'il se donnera priorité aux droits, besoins e souhaits des victimes dans chaque décision au traitement de la plainte. La victime qui a le courage de porter plainte, doit toujours être traitée avec dignité et respect, en investissant tous les efforts nécessaires pour protéger sa sécurité et son bien-être. Toutes les mesures prises doivent inclure le consentement éclairé. Ces mesures permettront de minimiser la possibilité que la victime subisse à nouveau des traumatismes et qu'une violence encore plus grande soit exercée contre elle. La confidentialité est essentielle tout au long du processus. Dans le cas contraire, la victime court le risque de représailles et d'insécurité.

11.4.3 Accusé de réception et suivre

L'accusé de réception des plaintes VBG/EAS/HS sera faite à un délai n'excédant pas quarante-huit 48 heures. Celui-ci consiste à :

- Confirmer à la/le requérant/ survivants (es) la réception et l'enregistrement de manière appropriée de son dossier, transmis par courrier, ou appel téléphonique, email, etc. ;
- Préciser la procédure et temps qui devra s'appliquer à la plainte/doléance, y compris l'information que la saisine de la plainte par le MGP ne dispense pas les auteurs de poursuites pénales ;
- Prendre l'autorisation auprès des la/le requérant/ survivants (es) pour partager des informations sur les incidents tout en gardant la confidentialité, et orienter vers une structure d'aide si cela n'a pas encore été fait.

11.4.4 Vérification, investigation et action

La vérification et action des plaintes VBG/EAS/HS seront faites selon leur niveau de sévérité. Comme indiqué dans le tableau 4 ci-dessus, les plaintes catégorisées de sévérité « **indicatif** » seront traitées et résolues par l'Unité de Coordination du projet et les plaintes à caractère « **sérieux et grave** » par une Equipe de Conformité (EC).

a) Selon le MGP, les informations sur les cas VBG ne devraient être demandées ou enregistrées que sur les trois aspects suivants :

- La nature de la plainte : ce que dit le demandeur, dans ses propres mots et sans questions directes ;
- Si, selon sa loyale connaissance et compréhension, la personne qui a commis l'acte de violence était liée au projet ; et
- Si possible, l'âge et le sexe de la victime.

b) Les informations arrivant au MGP seront confidentielles, notamment en ce qui concerne l'identité du plaignant

- Référer les plaignants aux services de soins et d'assistance et
- Enregistrez la plainte et sa solution.

c) Attention et assistance aux victimes

Le MGP permettra aux victimes de VBG de bénéficier de service de soin et assistance, en les référant immédiatement dès réception de la dénonce directe aux services appropriés, en maintenant cet accompagnement aussi longtemps que nécessaire.

Les services à offrir aux victimes devraient couvrir les aspects suivants :

- Santé ;
- Psychosocial et
- Support légal.

Indépendamment que la plainte VBG soit liée ou non au projet, toutes les plaintes doivent être transmises. Cette pratique repose en partie sur le fait que l'information précise des responsables n'est souvent pas connue au premier moment où l'assistance doit être apportée à la victime, et que, une fois cette assistance commencée, la victime méritera de continuer à la recevoir. Toujours selon l'approche centrée sur la victime, le dossier ne doit être clos que lorsque la victime n'a plus besoin d'assistance.

11.4.5 Suivi et évaluation

Le suivi des plaintes liées aux VBG/EAS/HS est assuré par les spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale en collaboration avec le Spécialiste en suivi évaluation du projet auprès des fournisseurs des services VBG (ONG, cliniques juridiques, associations, confessions religieuses...) chargés du traitement des plaintes y afférentes.

11.4.6 Retour d'information

a) Utilisateurs du système

Les informations sur les VBG/EAS/HS seront communiquées dans le respect de la confidentialité et de la dignité des survivants (es) pour ne pas identifier la/le survivant (e) et ceci avec l'approbation de cette dernière.

12. Synthèse sur l'opérationnalisation du MGP

En perspective de la mise en vigueur du projet fixée au 15 janvier 2022, l'UC – PATN a organisé des ateliers de sensibilisation et vulgarisation du MGP et formation des membres des cellules de Gestion des Plaintes (CGP) à Brazzaville et à Pointe-Noire, respectivement du 1^{er} au 02 et du 07 au 08 décembre 2022, conformément aux normes environnementales et sociales de la Banque Mondiale. Ces cellules sont constituées des représentants de diverses structures bénéficiaires du PATN.

L'atelier de Brazzaville a rassemblé trente (30) participants représentant la Présidence de la République, la primature, les différents ministères, la préfecture de Brazzaville, l'Agence Congolaise du Système d'Information (ACSI), l'Agence Nationale pour la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), les universités publiques, le Centre Informatique de Recherche de l'Armée et de la Sécurité (CIRAS), l'Autorité de Régulation des Postes et des Communications Electroniques (ARPCE), l'incubateur KOSALA.

A Pointe-Noire, il a rassemblé douze (12) participants représentant la préfecture de Pointe-Noire, la Mairie de Pointe-Noire, l'Agence Congolaise des Systèmes d'Information (ACSI), l'Association des Parents d'Elèves et Etudiants du Congo (APEEC), la justice, les directions départementales du Plan, des Collectivités Locales, de la Santé, de l'Enseignement Professionnel, de l'Enseignement Préscolaire, Primaire, Secondaire et de l'Alphabétisation.

La poursuite des activités de sensibilisation, de vulgarisation du MGP et de formation des cellules de gestion des plaintes dans d'autres départements se fera au cours de la mise en œuvre du projet.

Annexes

Annexe 1 : Modèle de formulaire de réception de la plainte

FORMULAIRE DE RECEPTION DE LA PLAINTE		
INFORMATION SUR LE/LA PLAIGNANT(E)		
Nom et prénom(s) :		Sexe :
Date et lieu de naissance :		Mode saisine :
Téléphone :		Adresse :
Sous-projet ou activité concerné :		
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :
N° d'enregistrement :		Code PAP si Plaignant est PAP :
Notre comité prend vos préoccupations très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.	<u>Description de la plainte</u>	
Nous vous tiendrons informé(e) dans un délai de jours ouvrables et selon votre convenance (lettre écrite, mail, appel téléphonique), des suites qui seront réservées à votre plaintes.		
Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes :		
<ul style="list-style-type: none">• Recevoir la plainte et en accuser réception.• Examiner et évaluer la plainte, en faisant une analyse approfondie de la plainte et en associant, le cas échéant, le personnel technique.• Proposer des solutions et en discuter avec le requérant, ouvrir la discussion à l'ensemble des préoccupations pouvant animer le requérant et appliquer les solutions une fois celles-ci acceptées. En cas de refus, faire remonter la plainte au niveau supérieur pour examen et mesures complémentaires éventuelles		

(Comité communal ou l'UCP) ou vous laisser votre droit de saisir les juridictions compétentes

- **Clore** la plainte et **évaluer** le résultat.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Informations sur la personne ayant reçu la plainte :

Nom et prénoms :

Téléphone :

Comité de niveau :

Quartier/Commune :

Signature/Visa

Annexe 1 : Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS

Les informations contenues dans ce formulaire sont **CONFIDENTIELLES**. Tous les formulaires doivent être **PROTÉGÉS PAR MOT DE PASSE**.

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services VBG dès réception d'un incident EAS/AS lié à un projet pour enregistrer le nom, le code et le consentement de la survivante, y compris si le plaignant n'a pas consenti à être référé, veuillez ajouter la plainte à la base de données, mais ne collectez pas d'informations détaillées sur le formulaire de plainte. Ce formulaire doit être classé séparément des autres documents de documentation et ne doit pas être partagé.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX EAS/AS	
1. La survivante a-t-elle donné son consentement pour remplir ce formulaire et orienter le patient ?	Code de réclamation :
	Code d'attention du service EAS/AS :
2. Nom du plaignant :	
3. Nationalité/Origine ethnique	
4. Sexe :	
5. Âge :	
6. Comment le plaignant préfère être contacté (fournir des détails) :	
7. Nom du survivant (s'il ne s'agit pas du demandeur) :	
8. Adresse / coordonnées :	
9. Nom(s) et adresse du parent/tuteur, si moins de 18 ans :	
10. Comment le survivant préfère être contacté (fournir des détails) :	
11. Date de(s) incident(s) :	
12. Moment des incidents :	
13. Lieu du ou des incidents :	
14. Brève description du ou des incident(s) dans les mots du survivant/plaignant :	
15. Nom du ou des accusés :	
16. Agence qui reçoit les plaintes	
17. Personne remplissant le formulaire :	
Nom	
Titre / Titre :	
Agence :	
Date - Signature :	
18. Transférer du point focal au fournisseur de services ou au centre de santé responsable de la réponse aux problèmes EAS/AS	
Agence/ personne (point focal EAS) transmis à :	
Nom et titre de la personne à qui le rapport a été transmis :	
Date - Signature :	

Annexe 3 : Exemple de fiche de mise en place des comités locaux de gestion des plaines

Localité.....
Date de mise en place.....
Nombre de participants à l'assemblée générale.....Hommes.....Femmes.....
Nom du médiateur.....

Thèmes abordés avant installations du comité :

1. Présentation du projet
2. Impacts possibles du projet
3. Mode de gestion des impacts négatifs du projet
4. MGP comme outil de règlement des impacts négatifs du projet
5. Utilité de mise en place d'un comité de gestion des plaintes
6. Rôle et responsabilité du comité de gestion des plaintes
7. Composition du comité de gestion des plaintes
8. Profils recherchés pour être membre du comité de gestion des plaintes
9. Questions-réponses
10. Désignation des membres

Poste à occuper	Noms et Prénoms	Numéros de phone	Signature
Président			
Rapporteurs			
Membres			

Ont signé :

Le médiateur

Le président du comité

Annexe 4 : Lettre d'accusé réception de la plainte

Comité de niveau :/Quartier/Commune de :/
Téléphone :.....

Date : / heures :
.....

Nom et prénom (s) du plaignant :
.....

Adresse du plaignant :/
téléphone.....

Mode de soumission de la plainte : Call Center /___/ en personne /___/ courriel envoyé
/___/ téléphone /___/

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle [Nom de famille du requérant] :

Objet :

Le comité de niveau :/ accuse réception de votre plainte en date du Notre comité prend vos préoccupations très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.

Notre comité est doté de procédures de règlement des plaintes que nous suivons pour étudier les plaintes et y apporter une solution. Conformément à nos procédures de règlement des plaintes, nous déterminerons si votre requête satisfait les critères de recevabilité inscrits à notre mécanisme de gestion des plaintes, puis nous envisagerons les prochaines étapes, en tant que de besoin. Nous vous contacterons entretemps si des précisions nous sont nécessaires.

Nous vous tiendrons informé (e) dans un délai de jours ouvrables à compter de la date du présent courrier.

Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes :

- **Recevoir la plainte et en accuser réception.**
- **Examiner et évaluer la plainte**, en faisant une analyse approfondie de la plainte et en associant, le cas échéant, le personnel technique.
- **Proposer des solutions et en discuter** avec le requérant, ouvrir la discussion à l'ensemble des préoccupations pouvant animer le requérant et appliquer les solutions une fois celles-ci acceptées. En cas de refus, faire remonter la plainte au niveau supérieur pour examen et mesures complémentaires éventuelles (Comité communal ou l'UCP) ou vous laisser votre droit de saisir les juridictions compétentes.
- **Clore la plainte et évaluer le résultat**

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Le Comité

Annexe 5 : Lettre de réponse officielle à la plainte

Lettre de réponse officielle à la plainte				
Information sur la plainte				
Nom et prénom(s) du/de la plaignant(e) :			Sexe :	
Date et lieu de naissance :		Mode saisine :		
Téléphone :		Adresse :		
Sous-projet concerné :				
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :		
N° d'enregistrement :		Date de réponse :		
Comité de niveau : / ___ / Quartier/Ville :			Téléphone :	
Nous vous informons, qu'après analyse pour déterminer la recevabilité ou non de la plainte et proposer les mesures correctives le cas échéance, notre comité a jugé votre plainte (cocher la case devant recevable ou irrecevable) :			Recevable	
			Irrecevable	
Proposition des mesures correctives à l'effet de la résolution de la plainte (si plainte recevable) :				
Description des faits justifiant l'irrecevabilité/rejet de la plainte (si plainte est irrecevable) :				
Cette décision de notre comité ne vous prive pas de votre droit de toute action auprès de :				

Veillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués.

Le président du comité

Avis du/de la plaignant(e) sur la décision du comité	Favorable	
	Non favorable	

Date/heure/signature du/de la plaignant(e)


Annexe 6 : Modèle de lettre de clôture de la plainte

Lettre de clôture de la plainte		
Informations sur la plainte		
Nom et prénom(s) du/de la plaignant(e) :		Sexe :
Date et lieu de naissance :	Mode saisine :	
Téléphone :	Adresse :	
Sous-projet concerné :		
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :
N° d'enregistrement :	Date de réponse :	
Comité de niveau : / ___ / Quartier/Ville :		téléphone :
<u>Information du/de la plaignant(e) par le comité</u>		
<p>Le comité vous informe, qu'après l'acceptation des suites données à votre plainte et la mise en œuvre effective des mesures correctives convenues pour la résolution de celle-ci, le comité procède à la clôture et l'archivage de celle-ci.</p>		
<u>Satisfaction du/de la plaignant(e)</u>		
<p>Je soussigné, répondant à l'identification décrite plus haut, certifie avoir accepté la proposition du comité. Aussi, suite à la mise en œuvre des mesures correctives décidées en réponse à ma requête, je considère que la plainte est définitivement close.</p>		
Fait à _____, le _____ 202__		
Le/la plaignant(e)	Le Président du comité	


Annexe 7 : Modèle du registre des plaintes

N° de la plainte	Date et mode de soumission	Informations sur le plaignant (Nom et prénoms, adresse, téléphone)	Description Sommaire de la plainte	Sous-projet concerné (Activité, ville, Quartier, rue/avenue)	Date de transmission au service ou comité concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Date de l'inspection	Date de traitement	Solution proposée	Date de retour d'information au réclamant sur le traitement de plainte (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date de l'accord

Annexe 8 : Liste de présence



PATN-CONGO



MINISTRE DES POSTES,
DES TELECOMMUNICATIONS
ET DE L'ECONOMIE NUMERIQUE

PROJET D'ACCELERATION DE LA
TRANSFORMATION
NUMERIQUE


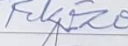


UNITE DE COORDINATION DU PROJET

REPUBLIQUE DU CONGO
Unité*Travail*Progrès

LISTE DE PRESENCE

Relative à l'atelier d'opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet à PNR

Date : 08/12/20

N°	Nom(s) et Prénom(s)	Structure	Fonction	E-mail	N° Téléphone	Signature
01	BABOUIANA Claire Yvonne	Préfecture	Conseiller Socio-cult	yvonnebabouiana@y-mail.com	053838234	
02	Kenzo Bienvenu	DDCL	DD		066801504	
03	ABANDZOUNOU Dany	Justice	SPR	dany.pourrien15@gmail.com	06.6575786	
04	OBOURA ITOBA Inès	DSSSA	SEP	obouraitobayt@gmail.com	066701907	

N°	Nom(s) et Prénom(s)	Structure	Fonction	E-mail	N° Téléphone	Signature
5	MENDEZ T. ^{From 9:00}	SG-DR	Coll.		069736785	
6	GAHILK Hugues	ACS.I	CS EN	huguesgahilk@gmail.com	06699808	
7	KOHBEly Achik	ACSI	DD	KohbeLyAchik@gmail.com	06572525	
8	MARZEPH-MABIALA	DERPSA	CSI	marzeph.mabiala@gmail.com	065079788	
9	GASSHUE Armande	DD PLAN	DD	agasshuel@gmail.com	066704918	
10	DËMPEI Baloucké	DD ER	DD	BalouckéDempe@gmail.com	065385011	
11	TSOH-TKOUNG H	PATN	SSS		069763446	
12	BOUTHBA Houina	PATN	AB		069636625	
13	KIMBI Jean Marc	APEC P/N	3 ^e VP	niyemarc@gmail.com	069947023	
14	LETH Gerard	PATN	SSE	geryleth@gmail.com	066443495	
15	PAYBOU REXALGOU G.S.	MARIE	Directeur	repaugou@gmail.com	05303357	