

République Démocratique Du Congo
MINISTRE DES FINANCES
Comité d'Orientation de la Réforme des Finances Publiques
COREF

**Projet d'Amélioration du Recouvrement des Recettes et de la Gestion des Dépenses en
RDC**

« ENCORE – P171762 »



**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES SENSIBLE
AUX PLAINTES EAS/HS**

MAI 2023

TABLE DES MATIERES

LISTE DES TABLEAUX.....	iii
LISTE DES FICHES	iii
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	iv
1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION	1
2 DESCRIPTION DU PROJET.....	3
3 INTRODUCTION	4
3.1 Définition des concepts usuels	4
3.2 Signes d’alerte précoce des plaintes.....	5
3.3 Les consultations des parties prenantes.....	5
3.4 Fausses opinions sur le MGP	5
3.5 Sources potentielles des plaintes	6
3.6 Types des plaintes	7
3.6.1. Plaintes selon l’objet	7
3.6.2. Plaintes selon la sensibilité.....	8
3.7 Objectif général	9
3.8 Objectifs spécifiques	9
3.9 Résultats	9
3.10 Avantages du mécanisme de gestion des plaintes	9
3.11 Principes.....	10
4 ETAPES DE GESTION DES PLAINTES.....	12
4.1 Accès au mécanisme	12
4.2 Mode de dépôt des plaintes	12
4.3 Validité d'une plainte.....	13
4.4 Accusée de réception :.....	14
4.5 Traitement des plaintes.....	14
4.6 Mise en œuvre des mesures de la résolution	15
4.7 Résolution et clôture.....	16
5 TRAITEMENT DES PLAINTES SPECIFIQUES EAS/HS	17
5.1 Organes de gestion des plaintes EAS/HS.....	17
5.2 Déclenchement des procédures de gestion des plaintes EAS/HS	18
5.3 Réception et Enregistrement de la plainte.....	18

5.4	Référencement aux services de prise en charge	19
5.5	Rapportage	22
5.6	Retours d'information aux parties impliquées	23
5.7	Réaction du/de la plaignante ou procédure d'appel	24
5.8	Résolution d'un commun accord.....	24
6	ARCHIVAGE.....	26
7	SUIVI ET EVALUATION DU MGP.....	26
8	RAPPORTAGE	28
9	CADRE ORGANISATIONNEL.....	29
9.1	Structures.....	29
9.2	Fonctionnement des Comités de gestion des plaintes	32
10	DIFFUSION DU MÉCANISME.....	33
10.1	Objectifs de la diffusion	34
10.2	Les moyens de diffusion	34
10.3	Cibles de la diffusion.....	34
11	PLAN D'ACTION.....	35
	ANNEXES.....	36
	Annexe 1 : Message a afficher sur les différents sites du projet : Annonce du numéro vert....	36
	Annexe 2 : Formulaire d'enregistrement des plaintes (hors incidents eas/HS) °	37
	Annexe 3 : Fiche de renseignement.....	39
	Annexe 4 : Fiches de suivi des incidents EAS/HS (Consentement, enregistrement, confidentialité).....	41

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Principes du MGP et mesures d'application.....	11
Tableau 2 : Intervenants et leurs rôles dans les incidents EAS/HS	25
Tableau 3 : Délai maximal par tâches.....	32
Tableau 4: Plan d'action.....	35

LISTE DES FICHES

Fiche 1 : Engagement de confidentialité (Enquête administratives sur les EAS/HS)	41
Fiche 2 : Autorisation de communiquer des informations (Acte de consentement).....	41
Fiche 3 : Réception de plaintes liées aux EAS/HS partie 1 (fiche d'enregistrement du nom / code et de consentement).....	42
Fiche 4 : Réception de plaintes EAS/HS partie 2 (Consentement et description des faits).....	43
Fiche 5 : Consentement des plaintes liées aux EAS/HS (pour les non-victimes).....	45
Fiche 6 : Vérification des faits pour la structure faisant la vérification.....	46
Fiche 7 : Fiche de rapportage sur les plaintes liées aux EAS/HS (pour les prestataires de services de VBG).....	48
Fiche 8 : Fiche de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)	49
Fiche 9 : Fiche de notification des résultats des vérifications des plaintes liées aux EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte au gestionnaire)EAS/HS	50
Fiche 10 : Fiche de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées aux EAS/HS (pour le gestionnaire)	51

SIGLES ET ABREVIATIONS

Sigle	Signification
BM	Banque Mondiale
CGP	Comité de Gestion des Plaintes
COREF	Comité d’Orientation de la Réforme des Finances Publiques
CPP	Cadre de Partenariat Pays
CV	Curriculum Vitae
EAS/HS	Exploitation et l’Abus Sexuels et les Harcèlements Sexuels
ENCORE	Enhancing Collection of Revenue and Expenditure management Project Projet d’Amélioration du Recouvrement des Recettes et de la Gestion des Dépenses
EP	Entreprise Publique
ETD	Entité Territoriale Décentralisée
FARDC	Forces Armées de la RDC
GFP	Gestion des Finances Publiques
GFP	Gestion des Finances Publiques
HS	Harcèlement sexuel
IDA	Association Internationale de développement
ITIE	Initiative de la Transparence dans l’Industrie Extractive
LOFIP	Loi Organique des Finances publiques
NES	Norme Environnementale et Sociale
OBC	Organisation à Base Communautaire
ODP	Objectif de Développement du Projet
PAR	Plan d’Action de Réinstallation
PEES	Plan d’Engagement Environnemental et Social
PF	Point Focal
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PGMO	Plan de Gestion de la Main d’œuvre
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PNC	Police Nationale Congolaise
POG	Plan d’Orientation Globale
PSRFP	Plan Stratégique de la Réforme des Finances Publiques
RDC	République Démocratique du Congo
UEP	Unité d’Exécution des Projets
UGP	Unité de Gestion des Projets
VBG	Violences Basées sur le Genre

1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Gouvernement de la RDC a signé avec l'Association Internationale de développement (IDA) un accord de financement, relatif au projet n° P171762 intitulé « Projet d'Amélioration de la Gestion des Revenus et des Dépenses » (ENCORE) pour un montant de 250 millions de dollars américains et une durée d'exécution de cinq (5) ans.

Ce projet s'aligne d'une part sur le plan stratégique des réformes des finances publiques du Gouvernement de la RDC, et d'autre part sur le Cadre de Partenariat Pays (CPP) pour 2022-2026.

Le COREF, qui garantit la mémoire institutionnelle dans la réforme des finances publiques, en assure la gestion en tant qu'Unité d'Exécution du Projet. Optimisant ainsi la continuité et la complémentarité entre ce projet et le précédent, « PROFIT Congo ».

Les risques et effets du projet ENCORE sont classés en catégorie Modéré sur le plan environnemental et Substantiel sur le plan social.

Tous les risques et effets environnementaux et sociaux, directs, indirects et cumulés définis dans toutes les NES sont pertinents pour le projet, à l'exception de la NES 9 (Intermédiaires financiers). Certains outils et instruments spécifiques d'évaluation et de gestion environnementale et sociale recommandés ont été élaborés et diffusés. Il s'agit notamment du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), du Plan de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) et du Plan d'Action d'Atténuation et Réponse à l'Exploitation et l'Abus Sexuels et les Harcèlements Sexuels (EAS/HS).

La préparation et la mise en œuvre du projet ENCORE ont mis en évidence certains constats suivants qui caractérisent les projets à forte propension aux conflits et plaintes :

- La réforme financière initiée dans le cadre de ce projet, peut booster la croissance et l'investissement dans le secteur minier. Un avantage économique déclencheur des risques inhérents à la forte sensibilité politique, économique, environnementale et sociale de ses secteurs d'intervention. Conscients de ces risques, pour lesquels des mesures d'atténuation ont été prévues, la Banque et le Gouvernement se sont engagés à les assumer compte tenu des résultats bénéfiques que le projet est susceptible d'apporter.
- Les impacts positifs et négatifs touchent différemment les bénéficiaires et les riverains des sites du projet. Ceci dans la mesure où les personnes impactées présentent des niveaux différents de vulnérabilité et nourrissent des attentes diverses, voire antagonistes.
- Entre la Coordination nationale à Kinshasa et les sites d'intervention en province, il pourrait y avoir un décalage de perception des résultats et d'information sur les abus, conflits, effets...des activités du projet dans son milieu d'implantation. Il sera nécessaire d'anticiper, d'éviter et de dénouer les plaintes, pour mieux assurer l'appropriation et adhésion des bénéficiaires aux résultats du projet.

En vue de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, ENCORE élabore ce mécanisme pour offrir un point d'accès aux individus, communautés et entreprises pour recevoir et traiter leurs plaintes.

Il mettra également en place les ressources et le cadre organisationnel nécessaires pour enregistrer et traiter toutes les doléances relatives aux activités du projet, ses résultats ou ses impacts.

Ce mécanisme se veut rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, pour prévenir ou résoudre les conflits par négociation, dialogue, enquête conjointe, par une plainte, etc.

Il n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes.

Le mécanisme prendra en charge les plaintes qui se rapportent à la conformité du processus de mise en œuvre, des résultats et des impacts du projet aux engagements de nature juridique (accord de financement, contrats...), fiduciaire, technique, environnemental, social et EAS/HS vis-à-vis des parties prenantes et du public.

ENCORE encouragera l'expression des plaintes honnêtes pour en tirer des leçons à capitaliser pour les interventions en cours et à venir.

2 DESCRIPTION DU PROJET

L'objectif de développement du projet (ODP) :

L'objectif de développement du projet ENCORE est d'accroître la transparence des revenus miniers et d'améliorer la gestion des dépenses au niveau central et dans les provinces.

Il comprend trois (3) composantes à savoir :

- **Composante 1 : Renforcement de la gestion des ressources publiques au niveau du Gouvernement Central.**

Elle soutiendra des réformes clés de la Gestion des Finances Publiques. Dont, le Plan d'action pour la décentralisation financière, le Plan d'action pour la réforme de la passation des marchés et le Plan d'Orientation Globale (POG) pour la numérisation de la gestion des finances publiques.

- **Sous composante 1.1: Le renforcement de la gestion des revenus miniers .**

La première sous-composante 1.1. est celle qui déclenche des effets et risques les plus probables. Elle soutiendra :

- (i) le renforcement de l'administration fiscale minière pour principalement réduire l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéficiaires.
- (ii) la mise en œuvre des mesures de redistribution des 0,3% des revenus miniers, destinés aux collectivités locales, et la mise en place du Fonds minier pour les générations futures ;
- (iii) le processus ITIE, dont le soutien à la transparence des entreprises minières appartenant à l'État et la propriété effective des entreprises publiques (EP) minières, et
- (iv) l'appui à la participation citoyenne, dont la contribution des femmes et des autres groupes vulnérables dans la prise de décision d'utilisation des revenus miniers locaux.

Il y a également les :

- **Sous composante 1.2 : le renforcement de la gestion des dépenses**
- **Sous composante 1.3 : Le renforcement des dispositifs de contrôle indépendant**
- **Sous composante 1.4 : appui aux Statistiques de base**

- **Composante 2 : Soutien à la gestion des ressources de base au niveau des provinces**

Elle soutiendra les systèmes de gestion des finances publiques et des ressources humaines pour garantir que les ressources des gouvernements provinciaux et locaux soient utilisées de manière plus efficace et efficiente pour améliorer la prestation de services.

- **Composante 3 : Gestion de projet et gestion du changement**

Elle financera l'ensemble des activités de gestion du projet et le suivi-évaluation des activités pour assurer une coordination efficace et effective et une gestion fiduciaire appropriée.

Les provinces cibles (pilotes) sont : Kasai, Kasai-Central, Kasai-Oriental et Lomami

3 INTRODUCTION

3.1 DEFINITION DES CONCEPTS USUELS

Une plainte :

Une plainte, est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un conflit, d'un mécontentement, d'une revendication ou réclamation, adressée au projet et supposée causée par ses activités, ses impacts, sa gestion ou son personnel.

Autres expressions des parties prenantes adressées au projet, susceptibles d'être examinées dans le cadre du MGP :

Le terme "plainte" fait allusion à un problème. Et pourtant, les personnes peuvent recourir à ce mécanisme, juste pour demander des informations, présenter des doléances, donner une appréciation. Le MGP pourra aussi analyser ces informations, et/ou les transmettre auprès des services compétents au sein du projet ou ailleurs, et en assurer le suivi de réponse.

C'est le cas de :

- Demandes ou doléances : Pour solliciter par exemples les avantages non prévus par le projet, mais rendus abordables par l'intervention du projet ou aussi la demande d'intervention du projet, dans le cadre de bonification des impacts positifs.
- Suggestions : Pour proposer par exemple une alternative, une amélioration, sans forcément remettre en cause celle en application ou relatives à la viabilisation des résultats du projet...
- Demandes d'information : Relatives aux risques et impacts encourus, aux opportunités apportées par le projet
Certains demandes d'information peuvent révéler, soit des lacunes dans la communication mise en place, soit des problèmes dissimulés ou déguisés...
- Note de satisfaction des bénéficiaires : Cette indicateur peut révéler la prise en compte des besoins ou des préoccupations des bénéficiaires...

Plaignant :

Toute personne physique ou morale, qui serait victime, représentant de victime, témoin directe ou indirecte d'un dommage présumé lié au projet, et qui en formule une plainte.

Groupes vulnérables :

Ce sont des personnes qui risquent de souffrir davantage, de manière disproportionnée, des effets du projet, du fait de leur sexe, l'âge, origine, handicap ou de facteurs économiques ou sociaux, et/ou limitées dans leur capacité à profiter des avantages du projet, susceptibles d'être exclus ou de ne pouvoir participer pleinement au processus des consultations, et peuvent de ce fait avoir besoin d'une assistance particulière.

Personnes affectées

Il s'agit des personnes ayant subi des impacts négatifs du projet, notamment, les pertes de biens, de terres ou de propriété et/ou d'accès à des ressources naturelles ou économiques...

Zone d'influence du projet

La zone d'influence correspond à la zone dans laquelle les effets du projet sont potentiellement perceptibles, qu'il s'agisse d'effets directs liés à l'emprise ou d'effets indirects.

C'est une zone dans laquelle, peut se concentrer un nombre élevé des plaintes.
Il pourra y avoir la nécessité d'y implanter un Comité local de gestion des plaintes, selon son éloignement

3.2 SIGNES D'ALERTE PRECOCE DES PLAINTES

Le conflit est un processus dynamique qui débute lorsqu'une organisation, une équipe, une personne perçoit qu'une autre a frustré ou est sur le point de frustrer ses intérêts.

Ainsi une plainte future ou présente, peut être détectée au travers des expressions latentes, perçues ou explicites successives à savoir :

- les perceptions qu'ont les personnes d'une situation potentiellement frustrante de leurs intérêts,
- les émotions lorsque le conflit est vivement ressenti par des personnes,
- le conflit manifeste qui s'observe dans des comportements de tension, de méfiance...
- les tentatives de suppression, d'évitement ou de résolution non aboutis des conflits,
- les résultats et les conséquences des tentatives de gérer le conflit.

Ces phases évoluent d'une manière dynamique de telle sorte que les perceptions non échangées, les émotions ressenties non exprimées, les comportements non reconnus, la résolution non acceptée, la suppression ou l'évitement que l'on fait d'un conflit, les prédisposent aux plaintes.

C'est la raison pour laquelle, il faut renforcer la consultation, le dialogue avec les parties prenantes, pour désamorcer les causes des plaintes

3.3 LES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES

Les consultations sont les moyens par excellence de des situations susceptibles de déclencher les plaintes et de s'en saisir. Au fait, certaines plaintes nécessitent juste une information, une explication, pour être résolues.

Par moment, il est juste question de mettre en exergue des intérêts communs qui rapprochent les personnes, qui transcendent ce qui les sépare, les divise.

C'est pourquoi la consultation commence tôt dès la préparation du projet et accompagne tout son cycle.

3.4 FAUSSES OPINIONS SUR LE MGP

- **Le MGP suscite des plaintes sans fondement, fantaisistes**

Fondées ou non fondées, le MGP ne crée pas les plaintes, mais plutôt facilite leur expression. Cette expression est nécessaire pour connaître les vrais problèmes et les traiter à temps opportun. Cela permet de désamorcer des conflits, pour découvrir et éclairer les zones d'ombre, donner la vraie explication, optimiser l'acceptation du projet et la durabilité de ses résultats, harmoniser les attentes...

- **Le MGP ouvre la porte aux portes sans fondement.**

Un MGP élaboré et mis en place correctement, impliquant la consultation et la sensibilisation des usagers, n'ouvre pas la porte aux plaintes sans fondements.

Tant que le MGP n'est pas mis à la disposition du public, on ne peut pas démontrer l'absence des plaintes. Parce qu'il peut y avoir des plaintes non exprimées, tuées volontairement ou pas, mais non résolues, et susceptibles d'échapper à tout mécanisme de traitement, et d'évoluer hors contrôle.

- **La mise en place du MGP peut attenter à l'avancement et la réputation du projet.**

C'est plutôt l'absence ou la faible mise en œuvre du MGP, qui contribue au risque sur l'avancement et la réputation. En fait, l'étouffement de l'expression des usagers, bénéficiaires et des autres parties prenantes, porte préjudice au projet.

Au contraire, les plaintes peuvent également être source d'apprentissage, de remises en question, de créativité et de solutions nouvelles, optimales.

Le traitement d'une plainte peut mener à la découverte des conflits latents, des solutions propices aux problèmes et difficultés qui se posent au projet.

Ce MGP intègre la modification de comportements inappropriés, la résolution des problèmes, l'application des mesures administratives au sein du projet.

Il recourt au principe de confidentialité pour protéger la dignité des parties en conflit, D'autant plus que le MGP ne peut constater que la responsabilité administrative et non pénale.

Son approche de résolution de conflits privilégie le passage de l'affrontement à la concertation, de l'adversité au partenariat, d'attaque des personnes à l'attaque des problèmes.

Il met l'accent sur les intérêts et non sur les positions.

3.5 SOURCES POTENTIELLES DES PLAINTES

Tous les secteurs de gestion du projet participent à la prévention des conflits, au travers de l'élaboration des documents de base, d'évaluation, des procédures et de gestion des projets.

Par rapport aux questions environnementale et sociale et des EAS/HS, les plaintes peuvent découler de non application (ou de mauvaise application) des mesures planifiées dans les outils de sauvegarde et du plan de prévention et réponse aux EAS/HS, notamment des:

- Effets et risques environnemental et social du projet. Ces plaintes peuvent porter sur la conformité aux mesures convenues dans les outils de sauvegarde : PGES, PAR, PMPP, PGMO, Plan d'actions pour l'atténuation et réponse EAS/HS ...
- Travaux et prestations :
- la pression des travaux sur les ressources locales, la gestion des ressources naturelles limitées (eaux, flore, faune...),
- le besoin d'acquisition des terres, restriction à l'utilisation des terres et réinstallation forcée,
- la pression sur la culture du milieu (Us et coutumes),
- autres interactions entre les travaux et le milieu (biophysique et humain, travailleurs et populations locales)....

Par rapport aux règles, directives, procédures de gestion et du code de conduite, les plaintes peuvent découler des :

- cas de corruption, de concussion et de fraude ;
- incidents d'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel ; l'embauche de mineur-e-s sur les chantiers ;
- non-respect des us et coutumes de la localité qui ne sont pas nuisibles ;
- non-respect des clauses du contrat ;
- cas d'incidents et accidents...

3.6 TYPES DES PLAINTES

Les plaintes peuvent être regroupées soit par leurs objets, soit par leur sensibilité.

3.6.1. Plaintes selon l'objet

a) Doléances ou demandes d'informations

Il s'agit des demandes d'information ou d'aide liées aux interventions du projet.

Il peut arriver que l'atteinte des résultats d'un projet, ouvre de nouvelles perspectives, ou rende possible la satisfaction d'autres besoins.

C'est le cas des doléances qui sollicitent des activités complémentaires ou rendues possibles par les résultats du projet, peuvent être des réclamations relatives à l'assainissement, à l'eau potable...

Il faudra veiller à ce que ces demandes ne dépassent pas la délimitation du champ opérationnel du projet, ou ne portent des réclamations qui vont au-delà même des capacités du projet, de ses limites d'intervention.

Les demandes d'information sont aussi une opportunité pour améliorer la communication du projet et harmoniser les attentes des bénéficiaires à ceux du projet.

Quoique relevant des risques mineurs, ces plaintes méritent une attention particulière et une éventuelle réorientation vers d'autres mécanismes.

En effet, COREF doit garder à l'esprit que les questions sans réponse ou les demandes d'information ignorées sont susceptibles d'avoir des répercussions sur ses relations avec les PP.

b) Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet

Ce sont les plaintes relèvent d'une mauvaise ou non-application des mesures de sauvegarde environnementales et sociale, telles que la non implication des parties prenantes, l'obstruction des voies d'accès aux activités divers, l'expropriation. Bref tout manquement par rapport au cadre environnementale et sociale du pays et de la Banque mondiale, tel que prévu dans le PEES (Plan d'engagement environnemental et social).

Ces plaintes peuvent résulter d'impacts réels ou perçus des activités du projet, qu'il faudra évaluer in situ.

La résolution des tels conflits implique la préparation et la mise en œuvre d'un plan de mise en conformité.

c) Plaintes liées à la mise en œuvre des travaux et prestations diverses

Les plaintes liées aux travaux et prestations être soulevées pendant tout le cycle de vie du projet.

Pendant la préparation du Projet les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- la non implication des PP dans la préparation du projet
- le désaccord sur la sélection des projets à financer
- le désaccord sur le choix du site du projet

Au cours de la mise en œuvre du projet les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- l'allocation des fonds aux activités, entités géographiques...
- le retard dans la mise en œuvre ou la mise à disposition des fonds,
- l'ingérence dans l'attribution et la gestion des contrats,
- les cas de conflits d'intérêt,
- la gestion des fonds
- le déficit de communication
- l'ingérence du politique (Elite capture)

A la fin du projet, les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- le non-respect des clauses contractuelles dans le financement,
- la non-conformité des résultats,
- la non résolution des problèmes pendants, jusqu'à la clôture,
- la gestion des acquis des projets,
- la perception contradictoire des résultats,
- la viabilité des résultats...

d) Plaintes liées à la violation du code de conduite

Toute violation du code de bonne conduite engendre une plainte sensible.

3.6.2. Plaintes selon la sensibilité

Les plaintes reçues et enregistrées dans les registres seront catégorisées en deux groupes. Les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles.

Les plaintes non sensibles concerneront le processus de mise en œuvre des activités du projet. Ils peuvent concerner les choix des sites, des méthodes, les résultats obtenus...

Les plaintes sensibles porteraient sur des fautes personnelles, notamment, etc.

D'une façon générale, seront considérées comme plaintes sensibles celles qui :

- mettent en péril la crédibilité et la continuité du projet,
- se rapportent à la violation du code de bonne conduite,
- impliquent la perturbation des milieux environnementaux et sociaux sensibles ou déclenchant des impacts environnementaux et sociaux majeurs, critiques ou irréversibles :
- mettent en péril la dignité et l'intégrité de la vie humaine :

Pour certaines plaintes sensibles, il faudra que les usagers soient rassurés que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques de représailles.

Il faudra sauvegarder la dignité des personnes impliquées, d'autant plus le MGP suit une démarche administrative, qui au contraire de la démarche judiciaire, s'attaque plus à la résolution des problèmes, quitte à établir les responsabilités, et non la culpabilité.

Les modes de résolution à l'amiable ne seront jamais retenus pour les plaintes sensibles. C'est le cas des EAS/HS.

3.7 OBJECTIF GENERAL

Les objectifs de ce mécanisme sont les suivants :

- 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, plaintes par rapport aux engagements du projet ENCORE,
- Identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées

3.8 OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Le MGP validé, accessible, crédible, claire, adapté pour formuler des plaintes et commentaires est mis en place
- La confiance entre les acteurs du projet et les bénéficiaires et riverains du projet,
- La transparence et responsabilités promues ;
- Les abus, fraude et corruption découragés et les risques liés au projet sont atténués,
- Les fonds et la réputation du projet sont préservés,
- La proactivité et la réactivité du projet améliorées, par un système d'alerte précoce des plaintes et des problèmes qu'elles cachent.

3.9 RESULTATS

- Le MGP est compris et utilisé par les usagers,
- Le traitement des plaintes est retracé, documentées et archivées,
- Le traitement des plaintes respecte les délais prévus par étape,
- Les données sur les plaintes, les activités et cas concernés, les personnes affectées...sont traitées, analysées, commentées et rapportées,

3.10 AVANTAGES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le MGP est un outil qui :

- donne la voie aux citoyens pour porter à la connaissance du projet, les conflits relevant des risques et effets liés au projet.
- Il permet de mieux gérer les risques et servir d'alerte précoce des problèmes

- Il renforce la transparence, la responsabilisation des acteurs du projet et l'appropriation des activités du projet par les citoyens.
- Il pérennise une certaine culture de concertation.
- Il transforme les conflits et les crises en opportunité pour passer d'une relation d'affrontement à une relation de coopération, d'adversaire à partenaire.

La gestion réussie des plaintes, est un indice de la maturité d'une communauté ou d'une organisation, dans leur capacité à résoudre les conflits inévitables de la vie quotidienne.

3.11 PRINCIPES

Tableau 1 : Principes du MGP et mesures d'application

Principes	Mesure d'application	Indicateurs
Participation	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le MGP sensible à l'EAS/HS en impliquant une forte participation des représentants de toutes les PP, • Faire participer les usagers, à chaque étape du processus (Conception- Mise en Œuvre-Suivi évaluation). • Consulter spécifiquement les femmes et les filles (en petits groupes séparés et animés par une femme), leur assurer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées aux EAS/HS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de réunions de Consultation, • Inclusivité des réunions et Comités
Accessibilité et non-discrimination	<ul style="list-style-type: none"> • Elargir l'usage du mécanisme aux personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables • Simplifier le mécanisme pour qu'aucune vulnérabilité liée à l'instruction, au genre, au niveau de vie...n'en soit pas un frein aux points d'accès, en diversifiant les points d'entrée, • Consulter régulièrement les plaignants et d'autres PP, y compris les groupes les plus exposés aux violences, afin d'évaluer leurs connaissances, confiance et satisfaction du MGP, et en tenir compte pour renforcer l'accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux des points d'entrée au MGP, disponibles et fonctionnels, • Satisfaction des groupes vulnérables
Pertinence et mise en contexte,	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter le MGP sensible EAS/HS au contexte local, aux structures de gouvernance locales, au projet ENCORE. • Diversifier les modalités de dépôt des plaintes, au contexte particulier des couches plus vulnérables 	Taux de plaintes éligibles
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire, • Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles, • Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles • Veiller à ce que la sécurité des personnes concernées par la plainte soit assurée, ainsi que leurs familles; 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de représailles • Taux d'abandon des plaintes
Impartialité	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes • Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue d'une enquête ne participe à son traitement 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de récusation des membres du Comité, • Taux de recours
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Réagir promptement à tous les plaignants, • Présenter un processus de traitement clair, avec des délais de chaque étape, 	• Délai moyen de traitement
Transparence	Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Plaintes traçables, • Conclusions acceptées
Redevabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre la responsabilité d'écouter et d'enregistrer les besoins, les préoccupations et les avis des bailleurs de fonds, des partenaires et des populations riveraines, au service desquelles le projet travaille. • Rendre compte de l'intégration de ces préoccupations et des engagements, dans un rapport périodique 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité aux mesures et engagements • Régularité des rapports
Approche centrée sur le survivant (e) de EAS/HS	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à l'équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur la victime. Qu'elle reste au centre des procédures, pour tout choix, besoins, sécurité, et son bien-être, • Favoriser le respect des choix, des besoins, des droits, de la dignité et de la sécurité du/de la victime, dans le processus de gestion de la plainte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des survivants • Taux de refus des propositions du Comité
Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les principes directeurs aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. • Privilégier l'intérêt supérieur de l'enfant, pour toute décision prise en son nom, et associer le tuteur légal de l'enfant à cette décision chaque fois que c'est possible, sans exposer un enfant à des risques supplémentaires 	

4 ETAPES DE GESTION DES PLAINTES

Réception et enregistrement des plaintes

4.1 ACCES AU MECANISME

ENCORE assurera un accès facile et culturellement approprié aux informations concernant le projet et l'utilisation du mécanisme aux usagers éventuels.

Les communiqués sur le mode d'accès au MGP seront diffusés sur le site web du projet du projet, lors des réunions publiques (Consultations, réunions...) par la radio, par affichages sur les sites du projet et d'autres moyens de communication culturellement appropriés, en français et en langue locale (nationale).

4.2 MODE DE DEPOT DES PLAINTES

L'extension géographique du projet ENCORE, préfigure son implantation dans des milieux urbains et ruraux, proches et éloignés, pour interagir avec des bénéficiaires et riverains qui représentent des niveaux d'instruction et d'accès aux moyens de communication, largement diversifiés.

Ce mode de dépôt des plaintes tient compte de cette réalité, pour être diversifié et inclusif.

Les différentes combinaisons peuvent être utilisées :

- boîtes à réclamation, suggestion... (le plan d'installation sera vulgarisé auprès des usagers),
- cahiers de doléances,
- courrier électronique transmis au Comité de gestion des plaintes (une adresse mail sera créée à cet effet) ;
- courrier formel transmis à l'entreprise, à la mission de contrôle ou à la coordination nationale du Projet,
- appel téléphonique/envoi d'un SMS à l'unité de sauvegarde COREF ou au niveau des points focaux (à déterminer les noms des P.F) ;
- numéro vert : Il sera affiché sur les sites d'intervention et le site internet du projet,
- consultation et constat sur terrain, au cours desquels le Comité s'autosaisie,
- auto saisine du comité de gestion des plaintes sur base des rapports de supervision, des articles de presse...
- saisie directe du Comité de gestion des plaintes
- autres

Les point d'entrée physiques (boîtes à réclamation, cahiers de doléance) doivent être accessibles, sûrs, sécurisés, privé et fiable.

Accès spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS

Outre les voies citées dans le point précédent, on ajoute les voies spécifiques suivantes :

- Les Points focaux communautaires à travers les maisons d'écoutes ;
- Prestataires des services spécialisés en VBG (pour une prise en charge holistique)
- Le Point Focal au sein des comités de gestion des plaintes, qui dans ce cas doit faire le Référencement vers les ONG spécialisées de prise en charge des cas VBG,
- L'ONG spécialisée identifiée pour appuyer le projet dans la mise en œuvre du plan d'action EAS/HS ;
- Les membres du réseau du « Ambassadeurs PSEA »

4.3 VALIDITE D'UNE PLAINTTE

A cette étape on s'assure que la plainte est pertinente par rapport aux activités, aux engagements du projet. On recherchera le lien entre les faits incriminés et les activités, le personnel et les impacts du projet.

L'Evaluation de l'éligibilité veillera à savoir si :

- Les faits incriminés dans la plainte ont un lien avec le projet. C'est-à-dire ses activités, ses résultats, ses choix techniques, ses impacts environnemental et social, son site d'intervention, son champ opérationnel...
- La plainte a déjà été présentée ou est en cours de traitement dans un autre mécanisme,
- Un autre mécanisme est plus approprié pour le cas présenté. Par exemple l'audit interne, la police, l'arrangement à l'amiable, la médiation, le Panel d'inspection ...

Néanmoins il faudra retenir que :

- le mécanisme juridique, n'a pas un effet suspensif sur la procédure administrative sur laquelle est basée le MGP. Par exemple, le traitement des plaintes relatives à la violation du code de bonne conduite, se réfère à une procédure administrative qui, n'est pas astreinte à l'issue des procédures judiciaires.
- pour certaines plaintes, on n'accepte pas l'arrangement à l'amiable. C'est le cas notamment des plaintes relatives aux EAS/HS.

Les cas de plaintes non éligibles pourront être déférés à un mécanisme ou prestataire plus approprié (la justice par exemple), sur base du consentement éclairé et documenté de la victime. Pour plus d'explication sur les cas EAS/HS, voir le chapitre 5.

Cas des plaintes non fondées :

Certaines plaintes pourraient être fondées, sans répondre aux critères d'éligibilité au MGP. Dans ce cas le Comité orientera le plaignant vers des mécanismes alternatifs.

D'autres plaintes pourront être le fruit des rumeurs ou des personnes motivées par des sentiments non constructifs.

Les plaintes de ce genre pourront prendre une tournure inattendue et nuire à la réputation du projet et de ses animateurs si elles ne sont pas traitées avec précaution.

Dans des situations pareilles, pour que ENCORE ne manque pas à son devoir de diligence, il sera nécessaire de remonter la source de la doléance pour savoir si elle ne cache pas un problème non-dit, une question que les gens n'expriment pas ouvertement ou qu'elles expriment maladroitement et savoir pourquoi ils l'expriment de la sorte.

Sur cette base, on évaluera la possibilité de reformuler la plainte et de l'intégrer dans le MGP.

4.4 ACCUSEE DE RECEPTION :

Le Comité de gestion des plaintes adressera une lettre d'accusé de réception dans un délai maximal d'une semaine. La lettre renseignera les étapes à venir au destinataire.

Dans cette lettre on demandera le cas échéant des éclaircissements, des informations complémentaires ou un rendez-vous pour la meilleure compréhension du problème.

En général, l'accusé de réception est systématisé uniquement dans le cas où la plainte est adressée par le plaignant.

Mais lorsque les faits seront constatés sur terrain ou en réunion, le Comité de gestion des plaintes qui s'autosaisira et pourra se passer de l'accusé de réception.

Il inscrira le cas dans le registre des plaintes, lui donnera un numéro.

Le délai de traitement comptera à partir de la date d'enregistrement.

4.5 TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes doivent être traitées dans un délai opportun et fournir le retour d'information ou de conclusion pour crédibiliser le MGP.

La procédure de traitement devra être transparente dans ses opérations de dénouement des réclamations. Elle est mise en œuvre de façon à répondre efficacement et en temps voulu aux préoccupations formulées par les plaignants

Les étapes de traitement des plaintes sont les suivantes :

Vérification : Elle consiste à recueillir les informations nécessaires pour la résolution de la plainte. Elle commence dès le remplissage de la fiche d'enregistrement de plainte et de celle de renseignement, suivi de leur exploitation.

Il peut s'en suivre une vérification sur le théâtre de l'événement et la rencontre des personnes impliquées à divers degrés.

Le délai de vérification dépend de la complexité de la plainte. Mais elle ne doit pas dépasser 8 jours. En cas de dépassement de ce délai, les raisons seront communiquées au Comité national de gestion des plaintes et au plaignant (ou son représentant).

L'orientation et le traitement dépendra du niveau du risque de la plainte.

Le COREF s'assurera que le Comité chargé du traitement des plaintes sera formé, notamment dans l'évaluation des risques et le traitement diligent des plaintes à risque élevé.

De même, pour la prise en compte de la confidentialité, la dignité et la sécurité des parties impliquées dans le traitement du dossier.

Proposition des réponses : Le traitement des plaintes aboutira aux réponses possibles suivants :

- i. réponse directe et action du Comité de gestion des plaintes pour résoudre la plainte.
- ii. nécessité d'une vérification large et approfondie, pouvant requérir l'élargissement de l'équipe ainsi que l'extension de délai de traitement. Pouvant aboutir à une enquête conjointe, des dialogues, des négociations ...pour une résolution conséquente.
Pour les cas sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.
- iii. convenir que la plainte n'est pas éligible au MGP parce qu'un autre mécanisme serait plus approprié pour la traiter. Compétence des instances tierces.

Les termes de la lettre devront être adaptés à l'expéditeur sur le plan intellectuel et culturel.

Cette réponse pourra inclure :

- les explications sur le choix de traitement,
- les procédures qui s'en suivront,
- le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissement,
- les organisations judiciaires ou non judiciaires proposées pour les cas qui dépassent le MGP.

Si le plaignant est d'accord, on passe à la mise en œuvre des réponses proposées, à savoir, soit action directe du Comité de gestion des plaintes, soit un examen approfondi, soit le transfert du dossier.

Si le plaignant ne croit pas à l'inéligibilité de sa doléance ou rejette les mesures de résolution proposées, l'équipe de Mécanismes Gestion des Plaintes doit procéder comme suit :

- enregistrer les raisons de son refus,
- fournir les informations complémentaires,
- si possible revoir l'approche proposée.

4.6 MISE EN ŒUVRE DES MESURES DE LA RESOLUTION

En cas d'accord entre l'équipe de MGP et le plaignant pour mettre en œuvre la réponse proposée, celle-ci interviendra après clarification des points suivants :

- le problème ou l'évènement à la base de la plainte,
- les parties prenantes impliquées dans le problème ou événement,
- les intérêts et préoccupations des parties prenantes par rapport au problème,
- la constitution de la Commission d'enquête (Si nécessaire),
- le planning du travail et de la logistique nécessaire,
- déroulement de l'enquête (dépend des cas)
- l'identification des mesures pour la résolution des doléances,
- la proposition des mesures de résolution des doléances,
- la mise en œuvre de la résolution.

4.7 RESOLUTION ET CLOTURE

La résolution et la clôture du dossier devront intervenir dans les 30 jours à compter de la réception de la plainte initiale par un membre du personnel.

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

Quel que soit l'issue, toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la plainte. À toutes les étapes du processus, ENCORE informera le bureau de la Banque mondiale de l'affaire.

Révision des réponses en cas de non résolution

En cas d'échec de toutes les solutions proposées au niveau inférieur, le plaignant ou le Comité de niveau inférieur, a la possibilité de saisir le niveau supérieur.

COREF, le maître d'ouvrage est le dernier niveau d'arbitrage du différend dans le projet au travers le CNGP.

Ce dernier révisé le traitement appliqué et juge s'il faille se déployer sur terrain. Et dans ce cas, apprécier la nécessité de s'associer deux facilitateurs externes si nécessaires pour revoir la résolution, proposer une solution ou orienter le cas vers un autre mécanisme.

En cas de non-conciliation, l'équipe chargée du MGP tentera de trouver une proposition des mesures alternatives et voir si elles rencontrent les préoccupations du plaignant.

Mais si la non conciliation persiste, COREF informera la Banque et le Gouvernement, pour requérir leur avis. Puis pourra indiquer d'autres voies de recours disponibles.

Quel que soit l'issue, le CNGPP doit documenter toutes les discussions et les choix offerts.

Mécanismes alternatifs :

Lorsque le MGP n'est pas en mesure de résoudre un grief, il faudra s'assurer que les personnes concernées puissent accéder à un recours efficace par le biais du système judiciaire ou d'une autre procédure non judiciaire légitime

Si la plainte n'entre pas dans le cadre des attributions opérationnelles du projet ENCORE, mais se rapporte, aux politiques générales du pays, à sa gouvernance, aux activités criminelles, le Comité de gestion des plaintes orientera le plaignant, en lui indiquant les instances compétentes.

Procédures alternatives.

Lorsque le MGP n'est pas en mesure de résoudre un grief, il faudra s'assurer que les personnes concernées puissent accéder à un recours efficace par le biais du système judiciaire ou d'une autre procédure non judiciaire légitime.

Clôture de la plainte

La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente : Il faut alors documenter la résolution satisfaisante. De même il sera nécessaire de documenter la leçon tirée.

5 TRAITEMENT DES PLAINTES SPECIFIQUES EAS/HS

A cause de l'hypersensibilité du sujet, les plaintes EAS/HS seront renvoyées à des procédures spécifiques qui, décrivent les étapes de base à suivre lorsque survient un incident d'EAS/HS, identifient et précisent les acteurs et structures qui seront impliqués durant tout le processus de sa gestion.

5.1 ORGANES DE GESTION DES PLAINTES EAS/HS

a) Comité national des EAS/HS

Sous la responsabilité du SE COREF et la gestion technique de l'experte VBG_EAS/HS du projet, cet organe est responsable de toutes actions qui entre en jeu dès la signalisation d'une plainte jusqu'à sa clôture.

Il est composé du Secrétaire exécutif du COREF (SE) qui se fera remplacer par la Secrétaire exécutif adjointe (SEA) en cas d'absence ; Représentants des partenaires (parties prenantes) ; L'experte du projet en charge de question de VBG_EAS/HS et de la commission d'enquête (organe ad hoc qui sera constitué qu'en cas de vérification).

b) Commission d'enquête

C'est une institution ad hoc instituée par une décision du SEC qui nomme par la même occasion les membres identifiés au sein du COREF (spécialiste VBG EAS) et des organisations partenaires ou d'une expertise extérieure.

Au-delà des critères définis dans le MGP du projet, les membres de la commission doivent être des acteurs spécialistes en VBG-EAS/HS et bénéficiaires d'au moins d'une formation proprement dit sur la conduite des investigations administrative en VBG-EAS/HS.

Pour des raisons de sécurité et de prévention de conflit d'intérêt et ou des risques de rapprochement, les membres ne doivent pas être identifiés dans la même zone couverture du staff ou de la personne mis en cause et du lieu de la production de l'incident.

c) Réseau d'Ambassadeurs PSEA

Au sein du COREF et de ses partenaires (parties prenantes, partenaires de mise en œuvre, ...), des points focaux seront identifiés et formeront un réseau d'ambassadeurs PSEA du projet.

d) Prestataires des services : Il s'agit des services spécialisés offrant des services aux survivants (es) dans le cadre du projet et d'autres structures présentes dans la zone du projet.

e) L'ONG spécialisée pour les questions de VBG-EAS/HS : En charge de la coordination des actions de prévention et de gestion des plaintes au niveau local (province).

5.2 DECLENCHEMENT DES PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES EAS/HS

Il est important de souligner ici que tout survivant(e) a le droit de signaler un incident à l'acteur ou la personne qu'elle souhaite et en qui elle a confiance, tel qu'un membre de la famille, un(e) ami(e), un autre membre de la communauté, ou un membre d'une organisation dans la communauté. Il/Elle peut ou ne pas décider de solliciter un appui quelconque (médical, psychosocial, juridique, sécuritaire, etc.). Toute personne à qui le/la survivant(e) s'est confié(e) devra être à mesure de donner au/à la survivant(e) toutes les informations correctes et complètes sur les services disponibles, de l'encourager à y accéder s'il/elle le veut, et ou de l'accompagner,

5.3 RECEPTION ET ENREGISTREMENT DE LA PLAINTÉ

Peu importe la porte d'entrée, le/la survivant(e) devrait être référé(e) immédiatement à un prestataire de service notamment l'ONG spécialisée (salles d'écoute) et les prestataires des services pour orientations et services appropriés. Ces derniers seront responsables de recevoir et ou d'entrer en contact avec le/la survivant(e), de l'enregistrement de la plainte, ainsi que de la communication au niveau du comité national de gestions de plainte EAS/HS pour son traitement et sa vérification. Comme préalable, sera l'obtention du consentement éclairé du/de la survivant(e) par sa signature de la fiche de consentement. Toutes les plaintes déposées dans la boîte à suggestion et ou auprès des CGP (verbalement ou par courrier) seront transmises vers l'ONG spécialisée pour enregistrement. Si la porte d'entrée est un numéro vert, le gestionnaire du numéro vert devra également tenir un cahier registre pour toutes les plaintes reçues. Ceci vaut également pour toutes les plaintes déposées par courrier électronique et ou directement au secrétariat du CGP national.

Tout fois que le/la survivant(e) accorde ou donne son consentement éclairé et la fiche est enregistrée, le prestataire de service la gardera dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès limité qu'à la structure de prise en charge et au staff responsable du cas, appelé généralement gestionnaire de cas.

Dès le déclenchement du processus d'enregistrement les fiches suivantes doivent être remplies :

- **Fiche de consentement** : Une fiche écrite et signée par le/la survivant(e) qui donne son consentement à la prestation des services et le partage de certaines informations limitées concernant son cas. Si le/la survivant(e) est analphabète, le prestataire peut lire le document à haute voix au/à la survivant(e), écrire les termes de consentement tels qu'exprimés par le/la survivant(e), et puis la personne peut signer le document avec son pouce. Le prestataire doit s'assurer que le/la survivant(e) comprend qu'il/elle peut retirer son consentement et refuser les services à tout moment. Le/la survivant(e) doit aussi donner son accord pour que certaines données qui ne l'identifient pas puissent être partagées avec d'autres acteurs ; il/elle a le droit de limiter les données qui seront transmises et de préciser avec quelles organisations.
- **Fiche d'enregistrement** : Les données reprises dans cette fiche n'identifient pas le/la survivant(e) moins encore du présumé auteur. Un code sera utilisé à la place du nom du/de la survivant(e). Au cours de l'entretien, le prestataire devrait aussi informer le/la survivant(e) du type d'assistance qu'il peut offrir et aussi des autres services qui sont à la disposition du/de la survivant(e) dans la zone, y compris les conséquences et les avantages de ces différents types de services.
- **Fiche de confidentialité** : Cette fiche est signée par le prestataire ou tout autre acteur qui enregistre le cas et ou a accès aux informations liées à l'incident.

5.4 REFERENCEMENT AUX SERVICES DE PRISE EN CHARGE

Le référencement se fait selon les souhaits et besoins du/de la survivant(e), et cela, dans plusieurs sens parmi plusieurs acteurs :

1. Référencement de non-spécialistes aux services spécialisés pour une prise en charge appropriée : Il s'agit ici d'un référencement fait par des individus (personnes physiques) et ou des organisations/agences qui ne travaillent pas dans secteur de la VBG/EAS/HS, ainsi que les membres de la communauté dans les zones d'intervention du projet.

Exemple : Une survivante qui se confie à un collègue de service qui, la refait vers une structure médicale.

2. Référencement entre les prestataires spécialistes de VBG/EAS/HS : Il s'agit ici d'un référencement d'un prestataire à un autre selon le choix et les besoins de la survivante.

Par exemple, un(e) survivant(e) abusée sexuellement cherche une aide directement auprès d'un prestataire de santé. Selon les besoins présentés, ce dernier fournis non seulement les soins médicaux mais aussi les informations compréhensives concernant d'autres services disponibles, y compris les avantages et les conséquences y afférents. À ce moment-ci, le/la survivant(e) pourra être référé(e) aux autres services spécialisés selon son choix.

3. Référencement des prestataires spécialistes de VBG/EAS/HS aux prestataires non-spécialistes. Pendant que le/la survivant(e) reçoit les soins des spécialistes, il/elle pourra souhaiter accéder aux autres services en charge de la plainte. Dans ce cas, le/la survivant(e) sera référé(e) aux acteurs pertinents (et le gestionnaire de cas fera un suivi si approprié).

A. Référencement vers les prestataires des services spécialisés

Comme souligné ci haut, il s'agit non seulement d'un référencement qui part d'un tiers (y compris la victime elle-même) vers un prestataire de service mais aussi d'un référencement entre prestataires des services.

Toute personne, victime d'un incident d'EAS/HS doit être référée vers les structures identifiées dans les circuits de référencement ci-dessus (*à insérer*). Dans le cadre du projet, ces structures offrent les services spécialisés suivants :

- Les soins médicaux ;
- L'appui psychosocial et de santé mentale ;
- Des options pour la sécurité ;
- L'assistance juridique et judiciaire.

Cependant les survivant(es) ont également le choix de s'orienter vers les autres fournisseurs de services VBG-EAS/HS présents dans la zone du projet. (*A cet effet, la cartographie des prestataires des services et les circuits de référencement ci-dessus seront mis à la disposition des parties prenantes et communautés pour chaque zone de projet*).

Le référencement des cas entre prestataires des services se fera à travers les fiches de référencement et de contre référencement.

B. Référencement pour Traitement et vérification de la plainte.

Ce processus est sous la responsabilité du COREF en étroite collaboration avec tous les autres acteurs spécialisés et Partenaire en charge du Staff présumé auteur.

Peu importe la portée d'entrée, la plainte sera transmise à l'ONG spécialisée qui assure la coordination de gestion des plaintes VBG-EAS/HS au niveau local. Elle a la responsabilité de la documenter et, conformément à la volonté et besoin des survivants(es), de la partager de manière confidentielle et en toute sécurité, dans un délai de 24 heures, soit avec COREF et ce dernier à la BM, soit référer le cas de la plainte aux autres services spécialisés ou soit la documenter (par codification) dans la base des données et classée.

Le/la Plaignant(e) ou le tiers, victime de l'incident peut saisir directement le Comité national des gestions de plaintes VBG EAS/HS à travers le numéro vert, le courrier électronique.

En cas de référencement et ou de saisine d'office, le COREF examinera, à travers le Comité national de gestion des plaintes VBG EAS/HS, la plainte et définira les termes de référence concernant un processus de vérification selon les informations recueillies (à établir conformément aux principes directeurs de prise en charge des cas de VBG, à la présomption d'innocence, et aux standards de preuve exigés par le droit du travail et d'autres règlements applicables pour être en mesure de justifier les actions disciplinaires recommandées).

Il se fera appuyer par la source de l'information, le prestataire des services gestionnaire du cas et le partenaire du staff mis en cause. Ce processus de vérification se déroulera à deux étapes :

a) La première étape consistera uniquement à faire un examen concernant la plainte reçue en vue de vérifier si l'incident est lié ou pas au projet, bref s'il répond aux critères d'éligibilité. Elle se déroulera de la manière suivante :

- Après la réception d'une telle plainte, l'experte en VBG-EAS/HS du projet dans un délai de 24 heures informe le Coordonnateur du COREF qui à son tour informe la Banque Mondiale (TTL) ;
- Un délai d'une (1e) semaine est accordé au Comité national de gestion des plaintes VBG EAS/HS pour une analyse/examen préliminaire y relative et constitution primaire du dossier, compte tenu de son caractère d'hypersensibilité. Une réunion ad hoc des membres du comité national sera tenue à cet effet.

Cette étape de procédure sera sanctionnée d'un rapport dont les conclusions porteront également sur la pertinence de la conduite des enquêtes.

Si les éléments recueillis et le rapport ne sont pas concluant, le dossier sera classé sans suite et une suite motivée sera réservée au plaignant/à la plaignant(e) ou à la victime tierce sur la décision prise et les actions recommandées.

« Il est important de noter que l'objectif de cette étape de processus est de traiter la plainte cad, d'analyser et d'examiner la plainte, l'existence ou non d'un lien entre l'incident EAS/HS et de décider de la nécessité de la conduite des investigations ».

b) Deuxième étape « vérification proprement dit »

Au cas où les données sont concluantes, la procédure se déroulera comme suit :

- Une commission d'enquête sera désignée par le SEC, laquelle sera composée de trois membres, à savoir : Un (1) spécialiste EAS/HS staff du projet ENCORE (qui est chef d'équipe), un personnel/staff d'un partenaire (partie prenante impliquée) et une experte indépendante identifiée au sein d'un autre projet de la banque ou membre du sous cluster EAS. Pour des raisons sécuritaires, le lien de proximité entre les membres de la commission et l'environnement de la zone de la production de l'incident et ou d'avec la personne incriminée doit être prise en compte ;
- La commission d'enquête devra effectuer une mission d'investigation sur terrain, dans la zone où se sont produits les faits. Les conclusions de l'investigation n'établiront pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui est de l'apanage et ou de la responsabilité du système judiciaire. Elle aura le rôle d'apporter seulement les faits recueillis et les recommandations après avoir conclu le processus d'investigation ;
- Une fois que l'enquête sera conclue, les conclusions comme résultats d'enquêtes seront soumises au SE du COREF. Ce dernier prendra soin de le communiquer à l'organisation partenaire en charge du Staff mise en cause et à la BM ;
- L'exécution des actions disciplinaires devrait être réalisée par l'employeur du staff/personne mis en cause, qui par la suite, notifiera au COREF de la décision administrative prise. Par la suite, le cas peut être fermé dans le système du MGP et la base de données VBG EAS/HS, et la Banque Mondiale notifiée de la clôture.
- S'il s'agit d'un staff du COREF ou Projet, le SEC appliquera les sanctions appropriées en collaboration avec la ressource humaine.

L'objectif de cette étape de procédure sera d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire.

Notes importantes

Tout au long de ce processus, la confidentialité de toutes les parties doit être respectée, leurs identités doivent être protégées, et la sécurité du/de la survivant(e) doit être évaluée et maintenue. Le/la survivant(e) continuera à recevoir l'appui du prestataire tout au long du processus et jusqu'à ce que cet appui ne soit plus nécessaire ;

Il est possible que, dans certains cas, la responsabilité de l'auteur présumé ne soit pas prouvée, ou l'auteur présumé ne puisse pas être identifié, même si l'incident est soutenu par des preuves fiables, ce qui rend impossible l'adoption des mesures disciplinaires ou l'application des sanctions administratives. Il est néanmoins important que le comité de gestion des plaintes VBG-EAS/HS examine ces cas, en prenant une décision et en mettant en place des actions correctives pour l'organisation/structure plutôt que des sanctions administratives individuelles ;

En outre, lorsque suffisamment de preuves sont recueillies pour établir la production de tels incidents ou faits graves au sein d'une organisation/institution partenaire, mais dont les auteurs ne peuvent pas être identifiés, l'analyse de ces tendances néanmoins fournira au projet des informations importantes pour revoir, adapter, et renforcer les mesures d'atténuation des risques du projet afin d'éviter ces incidents à l'avenir ;

Le Comité de gestions des plaintes VBG-EAS/HS pourra faire de recommandations par rapport aux mesures administratives qui devront se conformer aux lois relatives aux violences sexuelles, au code de travail de la RDC, au code de conduite des agents public et au code de conduite du projet en vigueur.

Le délai de réponse après réception de la plainte, y compris le processus de vérification et le retour d'information, sera huit (8) semaines au maximum, afin d'y apporter des solutions appropriées.

5.5 RAPPORTAGE

Dans le rapportage des cas pour la vérification de l'incident, ainsi que pour la communication à la Banque Mondiale, seulement les éléments suivants seront partagés :

- Code du cas (afin de faciliter le suivi au niveau du prestataire)
- Age et sexe de la survivante (femme/fille/homme/garçon)
- Type/nature de cas de d'EAS/HS
- Si le cas est lié au projet
- Si la survivante a reçu un référencement aux services de prise en charge (OUI/NON)

Le rapportage des données en dehors du prestataire de services se limitera au partage entre le prestataire et d'autres services de prise en charge, au gestionnaire de la coordination VBG-EAS /HS, à l'UGP et la Banque Mondiale et aura lieu uniquement avec le consentement éclairé du/de la survivant(e).

L'ONG spécialisée fera aussi un rapport trimestriel à l'UGP des données agrégés et anonymes concernant les plaintes EAS/HS selon des indicateurs préétablis. Ce rapport est une partie intégrante du rapport de l'unité de sauvegarde.

Toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant (es) ou de l'auteur présumé ou tous autres détails pouvant potentiellement reconduire à l'identification de la survivante ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité et protéger la sécurité de toutes parties.

Le prestataire de service ou tout autre acteur (porte d'entrée) n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'informations pour une vérification. La responsabilité du prestataire de services se limite à documenter et signaler la plainte au MGP-EAS/HS, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), et de communiquer de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission à la partie en charge de la coordination du MGP-EAS/HS la plainte (la fiche d'enregistrement) qui sera en charge de la communiquer dans le même délai au SE du COREF, à la BM et ou tout autre partie concernée.

Si le/la survivant (es) choisi de ne pas saisir le MGP-EAS/HS et le processus de vérification, il est important que le prestataire de service ou la porte d'entrée demande si le/la survivant (es) donne son consentement éclairé de partager les données anonymes ci haut afin de contribuer à l'analyse de risques du projet et à la prévention d'autres incidents.

Dans ce cas-ci, l'incident est enregistré dans la base de données et aidera le projet à contrôler le nombre de plaintes qui refusent de saisir le MGP VBG-EAS/HS et aussi à signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité. Finalement, le/la survivant(e)s a le droit d'accéder au protocole de réponse (circuit de référencement) créer spécifiquement à cet effet pour les cas liés au projet, même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP VBG-EAS/HS.

Dans le cas où un enfant rapporte un incident de violence, normalement, les spécialistes dans la protection de l'enfance dans le circuit de référencement seront impliqués. Les enfants doivent être consultés, et toutes les informations qui sont nécessaires pour qu'ils puissent décider en connaissance de cause doivent leur être données, en appliquant les techniques adaptées à leur âge et leur capacité qui les encourageront à s'exprimer. Si appropriés, les parents ou les tuteurs de l'enfant (selon l'âge et la capacité de l'enfant) seront aussi normalement notifiés concernant le rapportage du cas. Il est toutefois important de noter que l'enfant devrait aussi avoir une occasion de signaler au prestataire la personne, le parent, ou le tuteur en qui il ou elle fait confiance. Si l'auteur de la violence est un membre de la famille, il est très important que l'entretien avec l'enfant ait lieu en dehors de la famille et dans la présence de la personne en qui l'enfant fait plus de confiance. Dans tous les cas, leur capacité à donner leur consentement quant à l'utilisation des données à leur égard et la crédibilité de ces données dépendront de leur âge, leur maturité, et leur capacité de s'exprimer librement.

5.6 RETOURS D'INFORMATION AUX PARTIES IMPLIQUEES

Une fois que la vérification est conclue, le/la survivant (e) devrait être informé (e) de l'issue de la vérification (normalement, à travers le prestataire de services et ou le gestionnaire de cas, s'ils sont différents), y compris pour prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité, si nécessaire.

Seulement après avoir informé le/la plaignant (e), que l'auteur sera notifié aussi par le représentant approprié au sein de l'organisation dont il est membre du personnel. Ça peut être le gestionnaire (coordonnateur du bureau d'affectation, le chef du projet,) ou le représentant légal de l'organisation/Institution.

Il serait également indispensable, selon le contexte, d'informer la communauté impliquée ou des mesures qui seront prises au cas où celle-ci a également été touchée et dans le respect de la confidentialité des cas.

Les réponses réservées aux plaignants (es) peuvent se faire par écrit, par téléphone ou verbalement, selon des modalités de communication sûres qui devront être agréées au début du mécanisme de gestion de la plainte avec la personne plaignante et devront être documentées.

Le délai de réponse finale à la personne plaignante est huit (8) semaines au maximum. Cela n'empêche qu'elle peut, durant le processus, recevoir des informations sur l'évolution de la gestion de sa plainte.

5.7 REACTION DU/DE LA PLAIGNANTE OU PROCEDURE D' APPEL

Cette procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête ou la vérification déjà effectuée, et de déterminer s'il est possible de maintenir la précédente décision ou d'en prendre une nouvelle sur base des constats découlant dudit réexamen.

Le comité national de gestion des plaintes VBG-EAS/HS du projet n'a pas d'instance d'appel. En cas d'insatisfaction du/de la survivant (e) de la décision administrative issue de sa plainte, toute forme d'appel sera gérée par le prestataire de services de la part du/de la survivant(e) afin d'assurer la confidentialité et la sécurité, sauf si le/la survivant(e) décide d'avancer autrement.

5.8 RESOLUTION D'UN COMMUN ACCORD

Les plaintes d'EAS/HS ne feront jamais sujet d'une résolution à l'amiable et suivront uniquement la procédure telle que l'exigent les principes directeurs et le code de conduite du projet. In extremis, la médiation peut uniquement être poursuivies par des acteurs juridiques et dans les respects des limites et conditions prévues par la loi qui interdit l'arrangement à l'amiable des cas de violences sexuelles.

Tableau 2 : Intervenants et leurs rôles dans les incidents EAS/HS

ORGANES	ACTEURS	FONCTIONS/ RESPONSABILITES
ONG Spécialisée VBG (Holistique)	<i>(A insérer le nom de la structure après recrutement)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordination des actions de prise en charge holistique des survivants/es selon services disponibles et Gestion de cas, • Enregistrement et codification des plaintes, • Fournisseur de services VBG : Référencement et contre-référencement des survivant (e)s. • Assistance psychosociale et gestion des salles d'écoutes • Représentante de la survivante auprès du MGP • Elaboration et mise à jour de la base des données des plaintes.
Prestataires des services spécialisés Cfr CF	<ul style="list-style-type: none"> • ONGs Juridique • Structures médicales • ONGs d'accompagnement psychosocial • PNC (sous CIAT) 	<p style="text-align: center;">Prise en charge holistique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournisseurs de services VBG : Référencement et contre-référencement. • Enregistrement et codification des plaintes • Codification des cas (médicale) ; • Renseignement sur les services disponibles et gestion de cas ; • Contribution à la mise à jour de la base des données en fournissant les chiffres globaux sur les services fournis ; • Transfert de l'accusé de réception et le partage d'information en cas du processus d'enquête ; • Assistance ou/et accompagnement juridique et judiciaire ; • Accompagnement psycho social • Prise en charge médicale (admission PEP kit et autres intrants pour maladie sexuellement transmissible, soins primaires, délivrance du certificat médical.) • Sécurité
Comité national des gestions des plaintes EAS/HS	<ul style="list-style-type: none"> • UGP (SE et SEA) • Représentants des parties prenantes (3) • Spécialiste VBG EAS/HS projet • Commission d'enquête (ad hoc) 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de toutes actions qui entre en jeu dès la signalisation d'une plainte jusqu'à sa clôture. • Statut sur l'éligibilité de la plainte et supervise le processus vérification. • Veille au respect des principes directeurs dans la gestion des plaintes et la prise en charge des cas • Coordonne les activités du MGP EAS/HS en étroite collaboration avec les ONGs spécialisées VBG et autres services spécialisés • Référencement des cas, • Investigation administrative des faits de la plainte • Application des sanctions administratives • Gestion du numéro vert et site de gestion des plaintes EAS/HS • Communication avec la BM ET toutes les parties impliquées
Commission d'enquête	<ul style="list-style-type: none"> • Spécialiste VBG EAS/HS projet • Staff d'une organisation partie prenante, • Consultant indépendante 	<ul style="list-style-type: none"> • Conduite d'enquête de vérification des faits (un mandat spécifique) ; • Elaboration du rapport suivis des actions recommandées (lacunes du système identifiées...).
Réseau d'Ambassadeurs PSEA	Personnel ou tiers personnes identifiés au sein des parties prenantes impliquées	<ul style="list-style-type: none"> • Appuie à l'implémentation du PA concernant les activités de prévention et ou d'atténuation des risques, notamment : formation et sensibilisation ainsi qu'à l'évaluation continue des risques au sein de leur organisation respective ; • Facilitation in fine la réception des plaintes et le référencement des cas vers les prestataires de services pour une prises en charge appropriée.

6 ARCHIVAGE

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvés et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Pour ce qui concernent les plaintes EAS/HS un autre modèle d'archivage sera observé, garantissant la confidentialité des informations sur les survivants(e)s.

7 SUIVI ET EVALUATION DU MGP

Mode de suivi

Le moyen de collecte des données des indicateurs de suivi sera la fiche de renseignement des plaintes et les différents rapports des Comités de gestion des plaintes du niveau national, des niveaux provinciales (Tshikapa, Kananga, Mbuji-Mayi et Kabinda), ainsi que les rapports des Comités locaux.

Ces données documentaires seront confrontées à l'évaluation sur terrain basée sur des visites et consultations.

L'évaluation sur terrain sera participative et inclusive, en tenant compte des avis et préoccupations de toutes les composantes des Parties prenantes.

Objectif

Les données saisies seront traitées, analysées et interprétées, afin de remplir les objectifs suivants :

- Fournir l'information à temps utile au COREF, pour la prise des décisions fondées sur des éléments probants. L'analyse de la base de données signalera également les problèmes récurrents par sites, activités...
- Tirer les leçons afin de capitaliser l'expérience. En dégagant et en analysant les enseignements tirés du processus de mise en œuvre du MGP, afin de créer une valeur ajoutée pour identifier et prévenir les comportements déclencheurs des plaintes. Et en tenir compte dans les consultations et autres mesures à prendre.
Les résultats de cette analyse devront aider le Comité de Gestion des Plaintes à améliorer le mécanisme et à mieux comprendre et traiter les impacts sociaux des projets.
- Rendre compte. La mise en œuvre du MGP devra permettre au COREF de remplir son devoir de redevabilité envers le Gouvernement, la Banque, les Bénéficiaires et les divers usagers du MGP. Ceci en fournissant des informations précises sur les résultats obtenus, les difficultés rencontrées, les améliorations proposées...

Indicateurs de suivi

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

- **Indicateurs qualitatifs**
 - Représailles à la suite des dénonciations
 - Délai moyen de traitement
 - Taux des plaintes éligibles
 - Taux de réponses
 - Récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes
 - Taux de plaintes résolues ;
- **Indicateurs quantitatifs :**
 - Nombre de plaintes reçues ;
 - Nombre de plaintes reçues des personnes vulnérables ;
 - Répartition des plaintes par aboutissement (Conclusion) ;
 - Répartition des plaintes (par milieu, période, thématique, sexe...)
 - Nombre de cas des recours par les plaignants ;
 - Canal utilisé par le plaignant pour transmettre les plaintes par :
 - ✓ En personne,
 - ✓ Téléphone,
 - ✓ SMS/ texte,
 - ✓ Message électronique et/ou courrier.

Indicateurs d'évaluation

L'évaluation du MGP vérifiera l'atteinte de ses objectifs générales et spécifiques, de même que sa capacité de réaliser la mission de suivi et évaluation à savoir, aide à la décision, redevabilité et apprentissage.

Outre l'exploitation de de certains indicateurs de suivi (Représailles à la suite des dénonciations, récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes...), de même que le niveau d'avancement de la mise en œuvre, l'évaluation de MGP se fera également sur base des critères suivants :

- La qualité des consultations et de la diffusion du MGP (mesurable notamment par l'indicateur du nombre de personnes informées dans la zone d'implantation du projet),
- La satisfaction du plaignant par rapport au traitement et la résolution des plaintes,
- Le renforcement des capacités des partenaires impliqués dans la gestion des plaintes,
- La prise en compte dans la conception et la mise en œuvre du MGP, des principes énumérés au point 3.11. (la participation, l'accessibilité, la mise en contexte, la sécurité, l'impartialité, prévisibilité, transparence, redevabilité, approche centrée sur le survivant, et sur le bien-être et l'intérêt de l'enfant)

Périodicité de l'évaluation

La périodicité de l'évaluation sera annuelle.

Finalité de l'évaluation

La finalité de l'évaluation annuelle du MGP sera de:

- apprécier :
 - l'atteinte des objectifs,
 - le respect des principes de gestion des plaintes,
 - la satisfaction des usagers
- analyser les écarts significatifs et leurs causes
- relever les leçons apprises
- analyser les capacités de gestion,
- proposer les améliorations nécessaires, dont l'intégration des leçons apprises, pour plus d'efficacité.

8 RAPPORTAGE

Le CNGP fournira deux types de rapports selon le niveau d'exigibilité des informations dont il est redevable. Les rapports circonstanciés et les rapports périodiques.

Les rapports périodiques

Les rapports périodiques se feront sur un intervalle de régulier de 3 mois, pour les rapports de suivi et de 12 mois pour les rapports d'évaluation.

Il y aura également enfin un rapport de clôture qui sera intégré dans le rapport d'achèvement.

Ces rapports seront ouverts au grand public. Ils ne présenteront pas les informations individuelles, mais des informations agrégées et anonymes.

Les rapports circonstanciés

Les rapports circonstanciés seront de deux sorte. Préliminaire et complet.

La transmission des rapports préliminaires sera exigible dans un délai de 24 à 48 heures des faits. C'est un rapport qui annonce les faits tels qu'ils sont perçus. Sans enquête. Qui transmet des données de base, annonçant l'incident, indiquant le lieu, l'activité, les dommages...avant une investigation et un rapport plus détaillé.

Le rapport complet, sera en fait le rapport sur les faits, après investigation, visite des lieux, dialogue avec les témoins et autres personnes impliquées.

C'est le cas des rapports sur les faits survenus ou les plaintes sensibles.

Le rapport circonstancié, ainsi que leurs annexes restent principalement d'exploitation interne et concernent des cas précis de plaintes, incidents ou accidents.

Ils peuvent être transférés aux services attitrés ou être divulgués sur base d'une autorisation.

9 CADRE ORGANISATIONNEL

La gestion des plaintes sera intégrée dans les activités du projet ENCORE.

Elle fera partie des attributions des tâches et de la responsabilité dans l'équipe du projet.

La gestion du mécanisme s'appuiera sur un comité, composé des Experts des Services des Ministères bénéficiaires et de la Société civile engagés, disponibles et formés, à cette fin.

La particularité des plaintes EAS/HS, exigera qu'elles soient exprimées et gérées dans un cadre organisationnel spécifique, approprié aux tâches de réception, enregistrement, référencement, traitement, résolutions des plainte, distinct de la structure de gestion des plaintes normales.

La structure ci-dessous s'applique aux plaintes normales. Tandis que la structure appropriée aux EAS/HS a été présenté au chapitre 5, dédié au traitement des plaintes spécifiques EAS/HS.

9.1 STRUCTURES

Le Comité de gestion des plaintes sera structuré en trois (03) niveaux, afin d'allier l'accessibilité, la diligence du traitement, la sensibilité et le niveau de responsabilité requis pour chaque plainte.

Ainsi il y aura trois niveaux hiérarchiques de gestion des plaintes :

- Au niveau local ou des sites d'intervention éloignés
- Au niveau provincial
- Au niveau national

Le fonctionnement des Comités seront régis par un règlement intérieur.

9.1.1 Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP)

Rayon d'action

Au niveau local, il y aura un Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP), qui sera localisé dans les localités isolées situées dans la zone d'influence directe du Projet.

Durée

La mise en place du CLGP, dépendra de l'évolution du projet, de la durée de l'implantation de ses activités sur le site.

Pour une durée de moins de six mois, sa mise en place ne sera pas nécessaire, et les plaintes dans la zone concernée seront gérées par le Comité Provincial de Gestion des Plaintes.

Composition

Le CLGP sera composé de :

- Trois membres de la communauté locale : dont au moins une femme, représentants les organisations étatiques et la société civile. On veillera à ce qu'il y ait au moins une femme.
- Deux membres de l'équipe du projet à savoir le chargé de Sauvegarde de l'Entreprise et celui de la Mission de contrôle (sinon un autre représentant de COREF sur le site)

Le président du CLGP sera l'autorité politico-administrative de l'entité administrative décentralisée concernée ou son délégué au sein du CLGP.

Un membre de l'équipe du projet assurera le Secrétariat.

Rôle

Le rôle de ce comité est d'enregistrer les plaintes à l'échelle local (Village), dans un cahier des doléances qui sera mis à sa disposition par le projet. La compilation des plaintes normales sera transmise mensuellement au comité provincial, pour suite à donner.

Les plaintes sensibles ne seront pas traitées au niveau du CLGP.

Si la plainte se rapporte à des conflits de propriété, de partage des revenus ou avantages dans le cadre du projet, le comité local entame une procédure de règlement à l'amiable en première instance avec les protagonistes.

Si un accord est trouvé entre ces derniers, un PV est dressé et une copie envoyée au comité provincial qui l'enregistre et le transmet pour archivage.

La plainte est alors close à ce niveau : un formulaire de clôture est rempli par le point focal, et des copies sont transmises au Comité Provincial.

Si aucun accord n'est trouvé à ce niveau, la plainte est alors transmise au Comité Provincial pour traitement et résolution.

9.1.2 Comité Provinciale de Gestion des Plaintes,

Rayon d'action

Les quatre CPGP des Provinces du Kasai, Kasai Central, Kasai Oriental et Lomami recevront des plaintes gèreront les plaintes de leurs provinces respectives.

Durée

Les CPCP auront la même durée d'activité que le projet ENCORE

Composition

Ils seront composés de sept membres à savoir :

- Deux représentants du Gouvernement Provincial, dont un du Ministère des Finances,
- Deux représentants des Services bénéficiaires,
- Deux représentants de la Société civile, dont un représentant la FEC ;
- Le représentant de COREF, participera sans voix délibérative.

Un représentant de la Société civile assurera la présidence, assisté par le représentant du ministère provincial des Finances.

Le représentant du COREF assurera le secrétariat.

Rôle

Toutes les plaintes enregistrées au niveau du comité local, y compris les plaintes déjà traitées en première instance sont transmises au Comité Provincial. De même, les plaintes peuvent être déposées directement auprès de ce dernier.

Si les plaintes requièrent des investigations sur le terrain, des sorties de vérifications sont organisées par des membres du Comité provincial. A la demande du CNGP, le CPGP peut aussi mener des vérifications sur site, pour les plaintes déposées au CNGP.

A l'issue de ces vérifications, le Comité Provincial dresse un compte-rendu de la situation, avec des propositions de solutions, qu'il soumet au Comité National de Gestion des Plainte (CNGP) pour avis.

Au cas où la plainte présente des aspects techniques qui requièrent l'intervention d'un membre de l'équipe du projet, les dispositions sont prises par le projet pour l'intervention des personnes dont l'expertise est requise.

Le délai maximal de traitement des plaintes par le comité Provincial ne doit pas excéder 21 jours à compter de la date de réception.

Pour les plaintes ne nécessitant pas d'investigation supplémentaire, la notification de la résolution est partagée dans les 14 jours suivant la date de réception.

Pour celles nécessitant une investigation, la résolution sera engagée dans un délai maximal de 21 jours à partir de la date de réception.

Les copies des différents formulaires de plaintes ainsi que toute la documentation sur le processus de traitement et de résolution des plaintes enregistrées des niveaux locaux sont transmises au moins une fois par mois au point focal du comité national, pour faciliter le suivi et la mise à jour régulière de la base de données.

Le CPGP ne gère pas les plaintes sensibles. Il transfèrera celles relatives aux EAS/HS à l'ONG chargée de les gérer. D'autres seront transmises à COREF dans un délai ne dépassant pas 24 heures.

Après le CNGP lui transmettra les directives à prendre.

9.1.3 Comité National de Gestion des Plaintes,

Rayon d'action

Le CNGP gère et supervise la gestion des plaintes sur l'ensemble du champ de mise en œuvre du projet. Il sera localisé à Kinshasa.

Durée

La durée de sa mission se confond avec celui du projet

Composition

Le CNGP sera composé de 7 membres effectifs dont :

- Deux (2) membres des Ministères bénéficiaires ,
- Deux membres des Services Bénéficiaires,
- Deux membres de la Société civile de la thématique du projet,
- L'expert sauvegarde de ENCORE

Selon le site d'où émane la plainte, on associera deux (2) membres du CPGP concerné.

Le CNGP sera présidé par un membre de provenance d'un ministère bénéficiaire, assisté par le Spécialiste de Sauvegarde du projet ENCORE.

Le secrétariat sera assuré par le représentant la Société civile.

Rôle

Le Comité de gestion des plaintes devra :

- Assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes, à savoir l'enregistrement, le classement, l'appréciation du fondement des plaintes et des recours, l'analyse, le traitement et;
- Rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte et solliciter les informations complémentaires ;
- Estimer la nécessité de constituer une mission d'enquête, de vérification, la planifier et l'exécuter ;
- Analyser les faits sur bases des informations collectées et proposer la conclusion du traitement ;
- Proposer les solutions, rédiger les réponses et en informer les plaignants et/victimes ;
- Traiter les cas de recours ;
- Indiquer les voies alternatives au MGP ;
- Conclure le traitement ;
- Tirer les leçons des cas traités et proposer des mesures pour éviter que ces cas se répètent.

Le tableau suivant nous donne le délai maximal des tâches principales.

Tableau 3 : Délai maximal par tâches

N°	ACTIVITE	DELAI (jour ouvrable)
1	Réception / Enregistrement des plaintes	1
2	Accusé réception des plaintes	1
3	Vérification de l'éligibilité de la plainte au MGP ENCORE	2
4	Traitement de la plainte sans investigation supplémentaire	16
5	Traitement de la plainte avec investigation simple	21
6	Traitement et enquête appropriée : vérification large et approfondie	36
7	Notification de la solution convenue ou recours à un organe supérieur	2
8	La désignation d'une équipe de suivi de la résolution, et/ou l'organisation des réunions de suivi	2
9	Mise en œuvre des décisions de la résolution des plaintes	7 à 30
10	Saisie d'une structure de médiation et résolution de la plainte	4
11	Accord signé par le plaignant	2
12	Documentation	Continue
13	Communication sur l'évolution du traitement	Continue

9.2 FONCTIONNEMENT DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES

Le fonctionnement des Comités de gestion des plaintes sera régi par un règlement intérieur à élaborer par l'Unité de Coordination du Projet.

Les membres des Comités de gestion des plaintes à tous les niveaux seront installés moyennant un courrier signé par le Coordonnateur.

Ce courrier sera entériné par un arrêté du Gouvernement provincial, pour Comité Provinciale et locale de gestion des plaintes (CPGP et CLGP), et par le Ministre des Finances pour le Comité National de Gestion des Plaintes.

Les décisions se prennent par consensus et en cas de non consensus, chaque membre à une voix, raison pour laquelle le nombre est impair pour faciliter la prise de décision.

COREF est le maître d'ouvrage délégué, pour le compte du Gouvernement. Il doit s'assurer d'une part que chaque partie impliquée dans le projet joue efficacement le rôle qui lui est dévolu et d'autre part assurer la conformité de la mise en œuvre des mesures aux engagements de la République en matière environnementale et sociale sont effectués.

Pour cela il doit s'assurer entre autres :

- que des moyens sont rendu disponibles pour la gestion des plaintes,
- que tous les acteurs exécutent leurs tâches respectives ;
- que les outils de sauvegarde sont rédigés, approuvés, publiés et diffusés ;
- que les mesures soient mises en œuvre ;
- que les mesures interviennent dans les délais adéquats ;
- que la population soit informée du processus de gestion , des plaintes,
- que les plaintes des populations soient traitées avec diligence ;
- qu'il n'y ait pas d'impact irréversible ;
- que le bilan de la mise en œuvre du MGP soit élaboré à la fin des travaux

Acteurs Non Gouvernementaux

En RDC, les activités des ONG sont régies par la Loi n°004/2001 du 20 juillet 2001 portant dispositions générales applicables aux associations sans but lucratif et aux établissements d'utilité publique. Les ONG participent à la conception et à la mise en œuvre de la politique de développement à la base. Plusieurs ONG et Réseaux d'ONG nationales et internationales évoluent dans le secteur de l'environnement et accompagnent les secteurs de développement dans plusieurs domaines : renforcement des capacités, information, sensibilisation, mobilisation et accompagnement social ; protection.

Ces structures de proximité peuvent jouer un rôle important dans le suivi de la mise en œuvre du MGP.

10 DIFFUSION DU MÉCANISME

La diffusion veillera à lever les obstacles qui empêcheraient les que gens accèdent au MGP et d'en faire usage.

10.1 OBJECTIFS DE LA DIFFUSION

La diffusion veillera à :

- informer le public usager sur l'existence et le fonctionnement du MGP (Comment déposer sa plainte, le délai de traitement, voies de recours, sécurité face aux représailles, anonymat...),
- informer sur les activités du projet, son objectif, ses sites d'intervention, ses bénéficiaires, son champ opérationnel...afin d'avoir une compréhension partagée de ses capacités et de ses limites. Ceci pour éviter certaines confusions et recadrer les attentes du public cible,
- informer honnêtement sur les risques et les impacts positifs et négatifs du projet, les raisons pour lesquelles on poursuit le projet malgré ces risques et impacts, et les mesures de mitigation prévues,
- capter l'adhésion des PP et les convaincre à participer à la mise en œuvre du mécanisme,
- collecter les informations nécessaires pour prévenir des conflits et réajuster ci-nécessaire le MGP.

10.2 LES MOYENS DE DIFFUSION

Une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera premièrement publié sur le site internet du projet. Il sera ensuite diffusé sur tous les sites d'implantation du projet. Il sera enfin publié sur le site de la Banque mondiale.

Sur terrain, la diffusion se fera également par :

- Communications directes avec les parties prenantes à travers différents cadres d'échanges,
- Sensibilisation lors des émissions audiovisuelles, à travers les églises, etc.
- Banderoles, affiches et autre communication directe,
- Sensibilisations de la Communauté bénéficiaire, y compris les groupes vulnérables aux risques d'exclusion et des VBG/EAS/HS ;
- Sensibilisation des ONG représentants des AVEC ;
- Cadres de consultations communautaires

10.3 CIBLES DE LA DIFFUSION

La diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux (Régies financières, ETD, communautés locales, les travailleurs directs (personnes directement employées par le Projet), les travailleurs contractuels (personnes recrutées par les des tiers afin d'effectuer les tâches liées au projet)

Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS

Des sensibilisations spécifiques aux risques de VBG/EAS/HS liés au projet, aux comportements prohibés selon le code de bonne conduite, et au mode d'accès au MGP spécifique VBG, ainsi que les services d'assistance identifiés dans les différentes zones d'intervention seront effectués par une organisation spécialisée en VBG

Son public cible inclura particulièrement, les travailleurs du projet (ouvriers comme superviseurs), les bénéficiaires, les femmes, les filles, en plus des membres de la communauté en général. En outre, les affiches renseignant le mode d'accès au MGP sensible EAS/HS seront placées dans les locaux des différents partenaires et prestataires de ENCORE, dans les locaux du COREF et ses partenaires...

Les affiches seront placées sur des endroits à grande visibilité tels que entrées des bâtiments, valves, salle d'attente et autres endroits fréquentés.

11 PLAN D'ACTION

Tableau 4: Plan d'action

<i>PLAN D'ACTION</i>					
<i>Item</i>	<i>Objectifs</i>	<i>Activités retenues</i>	<i>Responsable</i>	<i>Budget (USD)</i>	<i>Délai</i>
Approbation du MGP	Mettre à la disposition du public un moyen accessible, rapide, efficace et culturellement adaptées pour soumettre les doléances par rapport aux engagements du projet ENCORE	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction et intégration des observations pour l'ANO, Consultation des PP 	Spécialiste Sauvegarde	Pour mémoire	Avril 2023
Acquisition d'un téléphone avec N° Vert	Avoir un moyen de contact direct et rapide	<ul style="list-style-type: none"> Désigner une personne pour détenir le N° vert, Acquérir un N° court et mnémotechnique 	Spécialiste VBG	300	Avril 2023
Diffusion du MGP	<ul style="list-style-type: none"> Informer le public usager sur l'existence et le fonctionnement du MGP, Capter l'adhésion des PP et les convaincre à participer à l'usage du mécanisme 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation, Vulgarisation ? Publication du MGP sur le site internet de COREF 	<ul style="list-style-type: none"> Spécialiste Sauvegarde, Experte VBG 	5000	Avril 2023
Sélection et formation des membres du Comité des Gestion des plaintes	Avoir une équipe engagée, disponible et compétente	Constitution : <ul style="list-style-type: none"> du Comité national, des Comités provinciales et locaux 	UEP ENCORE	5000	Mai 2023
Information et Sensibilisation	S'assurer que les parties prenantes connaissent leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre	Ateliers, Visites des sites	UEP ENCORE	30000	Continue
Réunions du comité de traitement des plaintes	Traiter les plaintes dans le respect des délais prévus	Réunions bihebdomadaires	Représentant du CTS	15000	Continue
Missions d'enquête	Collecter les preuves pour des cas spécifiques graves	Visites sur les sites à problème	UEP ENCORE	20000	Dès que possible

ANNEXES

ANNEXE 1 : MESSAGE A AFFICHER SUR LES DIFFERENTS SITES DU PROJET : ANNONCE DU NUMERO VERT

L'atteinte des objectifs de du projet ENCORE dépend de la crédibilité de tous intervenants.

Dans le cas où vous prendriez connaissance d'un comportement indigne, d'un abus ou du non-respect des engagements du projet...Veuillez informer le premier

Responsable concerné. Si cela ne vous est pas possible ou en cas de crainte des représailles, veuillez appeler le numéro vert suivant...

ANNEXE 2 : FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES (HORS INCIDENTS EAS/HS) •

ENREGISTREMENT							
N° réf de la plainte :	Lieu d'enregistrement :			Date d'enregistrement :			
Nom de la personne qui enregistre la plainte :				Fonction :			
PLAINTÉ							
Cas de plainte concernée (encercler)	Environnement	Emploi & Condition du travail	Accident ¹	Catégorie de la plainte	Générale		
	Expropriation	Acte & parole injurieux...	Passation des marchés		Confidentielle		
	VBG ²	Corruption	Autre à préciser	Plaignants	Individuel		
					Collectif		
	Composante et activité concernée :						
	Date des faits		Heure :			Emplacement :	
Mode de réception de la plainte	Téléphone	Ecrit	Rumeur	Rapport	Police		
	Mail	Déposition orale	Autorité locale	ONG			
	Autre à préciser						
	Lieu de réception			Date de réception			
Description de la / des victime (s) : Individuel (Nom et/code), collectif, nombre, âge, sexe, adresse, N° d'appel...							
Description des faits							
Conséquences							
Documents en appui :							
Solution souhaitée							
TRAITEMENT							

¹ En cas de mort d'homme, informer la COREF immédiatement

² En cas de EAS/HS/VBG, arrêter l'enregistrement et référer le cas au MGP spécial

Accusé de réception	OUI	NON	Voie de transmission		Date de transmission
Mode de contact choisi	Téléphone	Ecrit	Mail	Direct	Autre.....
Dossier soumis dans un autre mécanisme ?		OUI	NON	Si oui lequel	
Observations du Comité MGP					
Conclusion					
Date de traitement					
Action corrective					
Nom e fonction du/des responsables de l'action corrective					Délai de mise en œuvre de l'action corrective :
Retour d'information au plaignant					
Evaluation de la satisfaction					

ANNEXE 3 : FICHE DE RENSEIGNEMENT

Informations sur le plaignant

Noms Adresses Numéros de contact Adresses électroniques

Comment vous préférez être contacté ? -----

Souhaitez-vous que votre identité reste confidentielle ? -----

Le plaignant est-il différent de la victime ?

Si oui lien par rapport à la victime :

Est-il témoin, représentant de la victime ou autre à préciser :

Informations sur la victime

Noms Adresses Numéros de contact Adresses électroniques

Comment préférez-vous être contacté ? -----

Souhaitez-vous que votre identité reste confidentielle ? -----

Informations sur l'activité ayant déclenché la plainte

Activité :

Sous activité :

Sous-composante

Composante

Responsable affecté à l'activité :

Responsable en lien direct avec l'incident :

Localisation du site de l'activité :

Milieu urbain : Avenue/rue Quartier Commune Ville_Province

Milieu rural : Village_ Secteur/Chefferie Territoire Province

Information sur le préjudice subi :

Impact ou le risque déclenché

Localisation du lieu du préjudice sur le site de l'activité, avec des repères plus précis

Présence des témoins ?

Description du préjudice

Présence d'un PV de constat ?

Si oui, établi par qui ?

Y a-t-il eu une prise en charge de la victime ?

Si oui laquelle ?

Autre information pertinente

Y a-t-il eu un effort antérieur pour résoudre la plainte

- (a) Avez-vous soulevé votre plainte auprès du mécanisme de règlement des griefs du projet ou du mécanisme de règlement des griefs de l'organisme chargé de la mise en œuvre du projet ?

Veillez décrire toute réponse reçue de la part du mécanisme de règlement des griefs au niveau du projet et/ou toute mesure prise par celui-ci.

Veillez également expliquer pourquoi la réponse ou les mesures prises ne sont pas satisfaisantes.

Comment souhaitez-vous que la plainte soit résolue ?

Avez-vous d'autres questions ou faits (y compris des documents à l'appui) que vous souhaiteriez partager ?

ANNEXE 4 : FICHES DE SUIVI DES INCIDENTS EAS/HS (CONSENTEMENT, ENREGISTREMENT, CONFIDENTIALITE)

Fiche 1 : Engagement de confidentialité (Enquête administratives sur les EAS/HS)

Rôle :

Agence/Institution/Organisation.....

Je soussigné,

M'engage à ne révéler aucune information ou à ne pas parler d'aucune information dont je pourrais avoir connaissance lors de l'enquête sur le cas d'EAS/HS conduite aux tierces personnes et ce, dans le respect des MGP du Projet.

J'ai conscience et j'accepte d'être tenu à l'obligation de confidentialité même après la fin de mon mandat officiel me conférer en tant que membre de la commission de la présente enquête.

J'ai conscience que cet engagement signé sera conservé par ENCORE et une copie sera transmis à mon Employeur. J'ai également conscience que toute violation des termes de cet engagement conduira à l'exclusion de toute participation aux activités du PROJET, que ces violations seront signalées à mon employeur qui prendra des mesures qu'il juge nécessaires.

J'ai lu, compris et accepte le présent engagement de confidentialité

Signature.....

Date

Lieu

Fiche 2 : Autorisation de communiquer des informations (Acte de consentement)

Instructions :
Lire la totalité du formulaire à la personne concernée, en lui expliquant qu'elle peut choisir n'importe laquelle, voire aucune, des options énumérées ci-après. Demandez-lui d'y apposer sa signature ou empreinte du pouce et faites signer le témoin (si possible).

Je soussigné (e)(Nom de la survivante en caractère d'imprimerie)

Autorise

Les Organisations suivantes à partager les informations relatives à l'incident que j'ai signalé dans le présent formulaire, ainsi qu'à mes besoins actuels. Je sais que cette autorisation est nécessaire afin que je puisse recevoir la meilleure assistance possible. Je suis conscient(e) du fait que ces informations seront traitées avec confidentialité et respect et qu'elles ne seront partagées qu'aux fins de l'assistance dont j'ai besoin et que je demande à recevoir.

(Cocher toutes les cases choisies)

- Service de prise en charge Médicale (à préciser la structure de choix) :
- Service de prise en charge Psychosocial (à préciser la structure de choix) :
- Service d'accompagnement juridique-judiciaire (à préciser la structure de choix) :
- Coordination MGPEAS/HS pour déclenchement des procédures de vérification :
- Autres (à préciser) :

Signature ou empreinte du pouce _____

Date _____

Fiche 3 : Réception de plaintes liées aux EAS/HS partie 1 (fiche d'enregistrement du nom / code et de consentement)

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

Instructions :

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

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

Nom du/de la plaignant (e)

Code de la plainte.....

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

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

Le plaignant a-t-il consenti à être orienté(e) OUI NON

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

Fiche 4 : Réception de plaintes EAS/HS partie 2 (Consentement et description des faits)

Instructions :

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

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

Partie A :

- **Le/la plaignant. e a-t-il/elle consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP?**

Oui Non

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

SI NON, veuillez demander le consentement du (de la) plaignant(e) uniquement pour partager, de façon anonyme, 1) le code de la plainte, 2) le type d'incident rapporté ainsi que la date et la zone de l'incident, 3) le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et 4) l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

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

- **Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à partager les données notées ci-dessus ?**

Oui Non

Si OUI, veuillez remplir ci-dessous uniquement la date de la réception de la plainte, le code de la plainte, l'âge et le sexe du/de la victime, la date et la zone de l'incident, le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et le type de VBG.

Si NON, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire.

Partie B :

- Date de la réception de la plainte (jour, mois, année) :
- Code de la plainte :
- Âge et sexe du/de la victime :
 - Fille (<18)
 - Femme (>=18)
 - Garçon (<18)
 - Homme (>=18)
- Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :
- Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu Inconnu
- Nom(s) : _____
- Fonction(s), si connue(s) : _____
- Selon le/la plaignant.e, veuillez vérifier si l'auteur présumé est lié au projet :

- Oui
- Non
- Inconnu
- Fonction de l'auteur présumé (si connu) :
- Personnel d'entreprises congolaises ou sous-traitants
- Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitants
- Personnel de la mission de contrôle.
- Personnel UGP
- Personnel sécurité (gardiennage, l'armée, Police, etc.)
- Inconnu
- Autres
-
- Prière d'inclure une description physique de l'auteur présumé, si possible :
- L'identité des témoins le cas échéant :
- Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime :
- Type de VBG rapporté Type de VBG
 - Exploitation Sexuelle
 - Abus sexuels
 - Harcèlement sexuel
 - Autres
 - Aucun incident d'EAS/HS vérifié
- Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ?
 - Oui Si possible, identifier qui ? _____
 - Non
- Le/la plaignant(e) a-t-il/elle, reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui Non
- SI OUI, préciser les services reçus :
 - Médicaux
 - Psychosociaux
 - Juridiques
 - De sûreté/sécurité
 - Autres Veuillez spécifier :
- Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant.e, a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ?
 - Oui Non Inconnu
- SI OUI, préciser les services reçus :
 - Médicaux
 - Psychosociaux
 - Juridiques
 - De sûreté/sécurité
 - Autres Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

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

Fiche 5 : Consentement des plaintes liées aux EAS/HS (pour les non-victimes)

Formulaire de consentement pour la divulgation des informations

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

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

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

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

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

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

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

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

Signature/Empreinte de pouce du/de la plaignant.e:

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

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

Nom du/de la plaignant(e): _____

Numéro de contact : _____

Adresse : _____

Fiche 6 : Vérification des faits pour la structure faisant la vérification

Formulaire de vérification des faits

Instructions:

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

- Date de réception de la plainte (du prestataire de services) (jour, mois, année) :
- Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire de services) :
 - Âge et sexe du/de la victime :
 - Fille (<18)
 - Femme (>=18)
 - Garçon (<18)
 - Homme (>=18)
- Lien de l'auteur présumé au projet :
 - Oui
 - Non
 - Inconnu
- Nom de l'auteur présumé (si connu) :
- Fonction de l'auteur présumé (si connu) :
 - Personnel d'entreprises congolaises ou sous-traitants
 - Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitants
 - Personnel de la mission de contrôle
 - Personnel UGP
 - Personnel sécurité (gardiennage, l'armée, Police, etc.)
 - Inconnu
 - Autres
- Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime : _____
- L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?
Oui Non Vérification en cours
- Type de VBG rapporté
 - Exploitation Sexuelle
 - Abus sexuels
 - Harcèlement sexuel
 - Autres
 - Aucun incident d'EAS/HS vérifié
 -
- Le/la plaignant(e) a-t-il/elle, reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui Non

SI OUI, préciser les services reçus :

<input type="radio"/> Médicaux	<input type="checkbox"/> Date :
<input type="radio"/> Psychosociaux	<input type="checkbox"/> Date :
<input type="radio"/> Juridiques	<input type="checkbox"/> Date :
<input type="radio"/> De sûreté/sécurité	<input type="checkbox"/> Date :
<input type="radio"/> Autres	<input type="checkbox"/> Veuillez spécifier : Date :

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

SI OUI, préciser les services reçus :

<input type="radio"/> Médicaux	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/> Psychosociaux	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/> Juridiques	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/> De sûreté/sécurité	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/> Autres	<input type="checkbox"/> Veuillez spécifier :

- Date de clôture de la vérification :
- Date de notification du gestionnaire de l'auteur :
- Nom du gestionnaire :
- Date de notification du/de la plaignant(e)des résultats :
- Notification de la mise en œuvre des actions reçue : Oui Non
- Date de la réception :
- Action adoptée :
- Aucune action/sanction
 - Blâme
 - Réprimande
 - Mise à pied
 - Licenciement avec préavis
 - Licenciement sans préavis
 - Autres actions Veuillez préciser :
- Mise en œuvre de l'action/sanction vérifiée : Oui Non Non applicable
- Date de la vérification :

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

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

(Ajouter des pages si nécessaire.)

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

Fiche 7 : Fiche de rapportage sur les plaintes liées aux EAS/HS (pour les prestataires de services de VBG)

Outil de rapportage de plaintes liées aux EAS/HS

Instructions :

Le prestataire de services doit remplir ce formulaire après avoir réceptionné le/la survivant(e) et seulement après avoir eu son consentement éclairé à être référé(e) au système du MGP de ENCORE. Le prestataire devrait partager la fiche avec la structure qui gère le MGP dans un délai de 24 heures après la réception de la plainte et aussi avec l'Unité de gestion de projet (UGP), qui la transmettra directement à la Banque Mondiale.

Si un contrat et un accord de partage de données ont été signés entre le prestataire et le projet ENCORE, ces informations devraient également être incluses et communiquées d'une manière agrégée à l'UGP sur une base mensuelle.

- Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :
- Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :
- Âge et sexe du/de la victime :
- Date de l'incident (jour, mois, année) :
- Lien de l'auteur présumé au projet :
 - Oui
 - Non
 - Inconnu
- Type de VBG rapporté
 - Exploitation Sexuelle
 - Abus sexuels
 - Harcèlement sexuel
 - Autres
 - Aucun incident d'EAS/HS vérifié
- Le/la plaignant(e) a-t-il/elle, reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui Non

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

Fiche 8 : Fiche de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)

Outil de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux EAS/HS

Instructions :

La structure faisant l'examen de la plainte liée aux VBG doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident de EAS/HS lié au projet ENCORE. Dans les 24 heures après la fin de la vérification (et un maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte), la structure doit partager une copie de ce formulaire avec l'Unité de gestion du projet (UGP), qui à son tour, le transmettra à la Banque Mondiale. Cette information devrait également être incluse et rapportée d'une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base mensuelle.

- Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :
- Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :
 - Âge et sexe du/de la victime :
 - Fille (<18)
 - Femme (>=18)
 - Garçon (<18)
 - Homme (>=18)
- Date de l'incident (jour, mois, année) :
- Zone de l'incident :
- Lien de l'auteur présumé au projet :
 - Oui
 - Non
 - Inconnu
- L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?
- Oui Non
- Date de clôture de la vérification :
- Type de VBG confirmé :
 - Exploitation Sexuelle
 - Abus sexuels
 - Harcèlement sexuel
 - Autres
 - Aucun incident d'EAS/HS vérifié
 -
- Le/la plaignant(e) a-t-il/elle, reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui Non
- Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant. e, a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui Non Inconnu
- Gestionnaire de l'auteur notifié :
 - Oui SI OUI, date de notification :
 - Non
- Action/sanction vérifiée : Oui Non Non applicable

Fiche 9 : Fiche de notification des résultats des vérifications des plaintes liées aux EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte au gestionnaire)EAS/HS

Instructions :

La structure faisant l'examen de la plainte doit remplir le présent formulaire après la fin du processus de vérification. La structure doit partager une copie de ce formulaire avec le gestionnaire au niveau le plus haut dans l'entreprise ou l'agence du personnel concerné. Ce gestionnaire aura cinq (5) jours pour notifier la structure de la décision de sanction/action prise.

- Date de la transmission de la notification au gestionnaire :
- Nom du gestionnaire à qui la notification est envoyée :
- Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :
 - Âge et sexe du/de la victime :
 - Fille (<18)
 - Femme (>=18)
 - Garçon (<18)
 - Homme (>=18)
- Nom de l'auteur : _____
- Fonction de l'auteur : _____
 - Personnel d'entreprises congolaises ou sous-traitants
 - Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitants
 - Personnel de la mission de contrôle.
 - Personnel UGP
 - Personnel sécurité (gardiennage, l'armée, Police, etc.)
 - Inconnu
 - Autres
- Date de l'incident (jour, mois, année) :
- Zone de l'incident :
- L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?
- Oui Non
- Type de VBG confirmé () :
 - Exploitation Sexuelle
 - Abus sexuels
 - Harcèlement sexuel
 - Autres
 - Aucun incident d'EAS/HS vérifié

Autres éléments sur l'incident, tel que vérifiés comme crédibles (sans divulguer l'identité du/de la survivant(e) et/ou plaignant(e)) :

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

Fiche 10 : Fiche de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées aux EAS/HS (pour le gestionnaire)

Outil de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées aux EAS/HS

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par le gestionnaire au niveau le plus haut dans l'entreprise ou l'agence du personnel concerné dans les cinq (5) jours qui suivent la fin de l'enquête sur un incident de EAS/HS Avec ce formulaire, le gestionnaire informera la structure faisant l'examen de la plainte de l'action/sanction adoptée, si retenue nécessaire, suite aux résultats de la vérification faite par la structure.

- Date de la transmission de la notification à la structure :
- Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :
- Nom(s) des staffs sanctionnés :
- Date de notification de(s) staff impliqué(s) :
- Action adoptée :
 - Aucune action/sanction
 - Blâme
 - Réprimande
 - Mise à pied
 - Licenciement avec préavis
 - Licenciement sans préavis

Autres actions Veuillez préciser