

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO



MINISTÈRE  
DES FINANCES

Cellule de Suivi des Projets et Programmes « CSPP »

*Coordination National du STEP*

**Projet pour la Stabilisation de l'Est de la RDC,  
2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> Financement additionnel**

**(STEP II-III)**

**Dons IDA n° H917-ZR et D960-RZ ; Crédit IDA n° 5751-ZR**

## **MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES**

**(MGP-STEP)**

**Mis à jour en janvier 2024**

## Table des matières

DEFINITION DE CONCEPTS USUELS.....	3
INTRODUCTION.....	5
CONTEXTE GENERAL .....	5
OBJECTIF DU MGP POUR LE STEP .....	6
PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	7
PROCEDURE DE MISE EN ŒUVRE DU MGP .....	8
5.1.    Types des plaintes.....	8
5.2.    Mise en place du Comité de Gestion des Plaintes .....	10
5.3.    Composition et rôles des différents niveaux des CGP .....	12
5.4.    Vulgarisation du MGP .....	14
5.5.    Processus du Mécanisme de Gestion des Plaintes du STEP .....	14
Conclusion.....	26
ANNEXES .....	27

## Principaux sigles et abréviation

ASNV	: Assistant Suivi du Numéro Vert
CGP	: Comité de Gestion des Plaintes
CLD	: Comité Local de Developpement
COP	: Chargé des Oppérations
CSAES	: Chargé de Sauvegardes Environnementales et Sociales
CSPP	: Cellule de Suivi des Projets et Programmes
EAS/HS	: Exploitation et Abus Sexuels et Harcèlement Sexuel
IDB	: Infrastructures De Base
MGP	: Mecanism de Gestion des Plaintes
RDC	: République Démocratique du Congo
SQVBG	: Spécialiste en Questions des Violences Basées sur le Genre
SSAE	: Spécialiste en Sauvegardes Environnementales
SSS	: Spécialiste en Sauvegardes Sociales
THIMO	: Travaux à Haute Intensité de la Mian d'Oeuvre
VCE	: Violence Contre les Enfants
VBG	: Violences Basées sur le Genre

## DEFINITION DE CONCEPTS USUELS

### **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)**

Le mécanisme de gestion des plaintes est un ensemble de procédures, de processus et de structures par lesquels les plaintes, les questions sur le projet, ainsi que les problèmes qui surgissent dans sa mise en œuvre sont résolus. Le mécanisme de gestion des plaintes vise à gérer les risques, diffuser les informations sur les possibilités de recours, permettre l'alerte précoce et augmenter la transparence, la responsabilisation des parties prenantes au projet et l'appropriation des activités du projet par les communautés bénéficiaires.

### **Plainte ou Grief**

Une plainte est une expression (écrite ou orale) d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le projet. Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale, etc.

Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre des interventions du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci inclus les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel, etc.).

### **Préoccupations**

Les préoccupations/ Doléances sont des questions, des demandes d'informations ou des perceptions générales sans corrélation avec un impact ou un incident particulier. Si ces préoccupations ne trouvent pas de réponse satisfaisante pour leur émetteur, elles peuvent se transformer en plaintes. Bien qu'il ne soit pas obligatoire d'enregistrer les préoccupations comme des plaintes officielles, elles doivent être consignées dans un système de gestion approprié afin que les tendances qui s'en dégagent puissent être identifiées et traitées pour le cas où elles pourraient dégénérer.

### **Doléance**

Les doléances sont les demandes en termes de souhaits exprimées par les populations concernées par le projet. Bien que n'étant pas constitutif de plaintes, les doléances doivent être traitées avec une attention particulière

### **Réclamation**

C'est l'expression d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part d'un plaignant. Cette action réclamée de manière plus ou moins explicite peut être une réparation du préjudice subi et / ou une action correctrice. Dans le cadre du STEP la réclamation est toute contestation d'une partie prenante dudit projet par rapport aux dommages causés lors de la mise en œuvre des activités en vue de rétablir le droit et/ou leur réparation.

### **Conflit**

C'est la constatation d'une opposition entre deux ou plusieurs personnes ou entités qui se heurtent à des idées ou à des opinions divergentes et où les attentes des unes sont souvent en contradiction avec les attentes des autres. Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.

### **Parties prenantes**

Le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui :

- Sont, ou pourraient être touchés par le projet (les Personnes Affectées par le Projet) ; et
- Peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

L'expression « Personnes Affectées Par le Projet » désigne les personnes susceptibles d'être touchées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter sur le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales.

L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

### **Plaignant**

Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou son impact ou ses résultats de développement.

### **Violence basée sur le genre**

Tout acte préjudiciable perpétré contre la volonté d'une personne, et reposant sur les différences socialement définies (le genre) entre les hommes et les femmes. Le terme souligne la dimension sexospécifique de ces types d'actes ; autrement dit, le lien entre le statut subordonné des femmes au sein de la société et leur plus grande vulnérabilité à la violence. Les VBG peuvent être de nature sexuelle, physique, psychologique, sociale ou économique ; elles englobent les menaces ou les tentatives perpétrées par l'usage de la force, de la manipulation, ou de la contrainte, et sans le consentement éclairé du/de la survivant(e).

### **Harcèlement sexuel**

Le harcèlement sexuel est une avance sexuelle importune et indésirable. C'est donc un enchaînement d'agissements hostiles et à connotation sexuelle, dont la répétition et l'intensité affaiblissent psychologiquement la victime. Les demandes de faveurs sexuelles qui créent un environnement hostile ou offensant et autre contact verbal ou physique de nature sexuelle font partie du harcèlement.

### **Abus sexuel /atteintes sexuelles**

Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion. Tout auteur ou complice de viol sera puni de 5 à 30 ans de réclusion. Le code pénal précise la condamnation. Cette dernière est plus lourde si les auteurs ont imposé à la victime plusieurs relations sexuelles ou encore si les violences exercées ont occasionné soit une grossesse, soit une maladie ou incapacité de travail. Il en sera de même si la victime était âgée de moins de 18 ans.

### **Exploitation sexuelle**

C'est une forme de violence utilisée à des fins sexuelles et commerciales. Elle comprend donc tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne.

### **Violence contre les enfants**

La violence contre des enfants est toutes formes de violence subies par les personnes jusqu'à l'âge de 18 ans, qu'elles soient commises par des parents, ceux qui ont la charge de l'enfant, des partenaires amoureux ou des étrangers. Cette violence a un impact sur la santé et le bien-être pendant toute la durée de la vie. La violence contre les enfants comporte la maltraitance, l'exploitation, la traite et toutes les formes de violence et de torture dont sont victimes les enfants.

## INTRODUCTION

Ce document, présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux, les procédures clés visant à guider la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dans le cadre du 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> financement du STEP. Il contient ainsi, quelques orientations procédurales en vue de permettre une gestion ordonnée et efficace des plaintes et doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du STEP.

C'est dans un contexte de redevabilité, d'information et d'utilisation des renseignement tirés des plaintes et doléances en vue de réorienter et améliorer le travail de mise en œuvre des activités du projet que s'inscrit ce Mécanisme de Gestion des Plaintes, sachant que chaque zone d'intervention a un contexte et des défis différents.

## CONTEXTE GENERAL

Le gouvernement de la république démocratique du Congo (RDC) prépare, avec le soutien financier et technique de la Banque Mondiale, le « Projet pour la Stabilisation de l'Est de la RDC pour la paix » " STEP " pour un montant estimé à 445 millions de dollars américains sous forme d'un don de l'IDA et sera exécuté pendant trois ans.

S'appuyant sur les enseignements tirés du STEP, et des expériences acquises lors de l'exécution des projets antérieurs similaires, il s'est dégagé trois constats qui ont orienté la conception pour le financement additionnel du projet STEP, à savoir :

1. La ferme volonté du gouvernement de permettre aux ménages de sortir de la pauvreté liée à l'alimentation et aux besoins essentiels ;
2. La prise en compte de la pertinence de question liée à la protection sociale et l'importance des interventions pour atténuer les effets à court terme de la pauvreté ;
3. La reconnaissance de la faible capacité de résilience qu'ont les communautés malgré les efforts dans le domaine de la protection sociale existants à travers la mise en œuvre des projets de développement.

Ces enseignements tirés de la mise en œuvre du financement initial du STEP et ceux tirés d'autres projets ont soulevé des questions dont les réponses ont permis d'ouvrir un débat et une réflexion approfondie entre le gouvernement congolais et la banque mondiale sur les différentes stratégies et activités à mettre en œuvre afin d'être plus efficace et mieux servir les bénéficiaires.

Le projet qui en résulte, appelé projet STEP II représente une réorientation importante des activités du STEP I pour intégrer une approche plus inclusive axée sur les aspects de la protection sociale.

Le projet STEP a été révisé suite à l'approbation du financement additionnel d'un montant de 445 millions de dollars us pour une phase ii.

Après quelques mois d'exécution du financement additionnel II du STEP ; un 3<sup>e</sup> financement additionnel a été approuvé par la banque mondiale et le gouvernement de la république du Congo à hauteur de deux-cent millions (200 000 000) Usd. Ce 3<sup>e</sup> financement est centré sur le développement du capital humain, et sera exécuté dans les provinces du Nord Ubangi et Sud Ubangi. Ce 3<sup>e</sup> financement additionnel s'intègre dans les quatre composantes initiales du STEP II, dont trois composantes techniques et une composante de gestion.

Les composantes techniques comprennent, entre autres, (i) la construction et réhabilitation d'infrastructures communautaires, (ii) un large programme de filets sociaux. La seule particularité et qu'en

plus de cinq provinces existantes du projet STEP, une nouvelle province vienne d'être intégrée, c'est le Sud-Ubangi.

Ce financement additionnel a nécessité une révision et l'actualisation des instruments des sauvegardes environnementales et sociales actuelles afin d'ajouter la nouvelle province qui n'était pas concernée par le projet STEP et de refléter la mise en œuvre réelle du projet STEP et de s'aligner sur le nouveau document d'évaluation du projet (PAD).

C'est dans ce contexte que l'actualisation des instruments de sauvegardes jadis élaborés et utilisés dans le cadre du projet STEP I et II est requise en vue de se conformer aux prescrits des sauvegardes environnementales et sociales et des réalités du milieu.

Ce Mécanisme de Gestion des Plaintes est élaboré, dans le souci de simplifier et standardiser au maximum les approches et règles afin de tenir compte du caractère social du STEP, tout en s'appuyant dans toute la mesure du possible sur les instruments de sauvegardes du projet, dont le CGES, le CPR et le CPPA.

Il vise principalement à gérer les risques et conflits éventuels dus à la mise en œuvre des interventions du projet, de diffuser les informations, de permettre l'alerte précoce et d'augmenter la responsabilité.

## **OBJECTIF DU MGP POUR LE STEP**

Le mécanisme de gestion des plaintes est un ensemble de procédures et de structures par lesquels les plaintes, les questions sur le projet, ainsi que les problèmes qui surgissent dans sa mise en œuvre sont résolues. Il vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes du STEP a pour objectifs de s'assurer que les préoccupations /plaintes venant des communautés ou autres parties prenantes soient promptement reçues, et traitées dans le but de détecter les causes et prendre des actions appropriées ou correctives au cas par cas pour éviter une aggravation qui irait au-delà du contrôle du projet d'une part ; et/ou des actions préventives pour d'éventuels cas similaires pour l'avenir, d'autre part. Il vise, ainsi, à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

De manière spécifique, ce Mécanisme de Gestion des Plaintes vise à :

1. Etablir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
2. Etablir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes relatives aux exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) de manière confidentielle et éthique, et sur la base d'une approche centrée sur les survivant(e)s;
3. Fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de soumettre des plaintes et d'éviter les litiges ;
4. Favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes, sauf celles relatives à l'EAS/HS ;
5. Assurer la durabilité des interventions du STEP et son appropriation par les parties prenantes ;
6. Donner des éclaircissements suite à des demandes d'information ;
7. Analyser les suggestions, les plaintes ou les abus constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d'y répondre ;
8. Aider à saisir les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus graves en vue de maintenir la cohésion sociale dans la zone d'intervention et promouvoir la résilience communautaire ;

9. Permettre à l'équipe dédiée du STEP de rectifier ou de corriger les erreurs éventuelles ;
10. Augmenter l'implication et la responsabilisation des parties prenantes au STEP en vue d'éviter et de détourner les cas de fraudes et de corruption.

## PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

*Tableau N°1 : Principes du MGP*

Principes	Mesures d'applications
<b>Participation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes,</li> <li>- Intégrer pleinement le MGP aux activités du projet,</li> <li>- Faire participer les populations, ou groupes d'usagers, à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre.</li> <li>- Consulter spécifiquement les femmes et les filles (en petits groupes séparés et animés par une femme) pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées à l'EAS/HS.</li> </ul>
<b>Sécurité et confidentialité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire,</li> <li>- Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles (EAS/HS),</li> <li>- Garantir la sécurité et la protection des personnes déposant une plainte et de celles qui sont concernées par celle-ci.</li> <li>- Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles.</li> </ul>
<b>Présentation de toutes les options aux plaignants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours aux instances judiciaires, au cas échéant</li> </ul>
<b>Transparence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait,</li> <li>- Communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre,</li> <li>- Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement.</li> </ul>
<b>Equité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantir aux parties lésées un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour s'engager dans une procédure de règlement des griefs équitable, respectueuse et informée. Ce mécanisme de résolution prend en compte les mécanismes nécessaires pour éviter les déséquilibres et corriger tout sentiment d'injustice afin de rendre les solutions durables</li> </ul>
<b>Prévisibilité et Rapidité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réagir promptement à tous les plaignants,</li> <li>- Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape,</li> <li>- Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes.</li> </ul>
<b>Présentation de toutes les options aux plaignants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours aux instances judiciaires du ressort du plaignant, le cas échéant</li> </ul>

<b>Mise en contexte et pertinence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Localiser le MGP de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre,</li> <li>- Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes</li> </ul>
<b>Accessibilité au mécanisme et Variété de points d'entrée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières,</li> <li>- Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte,</li> <li>- Diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes,</li> <li>- Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.</li> </ul>
<b>Impartialité, objectivité et Neutralité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes,</li> <li>- Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée</li> </ul>
<b>Simplicité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes.</li> </ul>
<b>Rétroactivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retourner les informations aux parties prenantes sur les activités les concernant.</li> </ul>
<b>Approche centrée sur les survivantes et survivants d'EAS/HS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toute action de prévention et de réponse concernant les cas de EAS/HS nécessitera un équilibrage entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la victime restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte, y compris des procédures qui garantissent la confidentialité et la sécurité des parties prenantes.</li> </ul>
<b>Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant</b>	<p><b>Considérations concernant les enfants :</b>  Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.</p>

## PROCEDURE DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

Le MGP est opérationnel à tous les niveaux d'exécution du projet dont le niveau national, provincial et local. Mais il sied de souligner que ce dernier s'opérationnalise à travers la mise en place des Comités de Gestion des Plaintes (CGP) au niveau provincial et local ainsi que la mise en place de numéro vert

### 0.1. Types des plaintes

Outre les plaintes classiques, certaines personnes peuvent recourir au MGP pour de simples demandes d'informations, pour faire des propositions ou des éloges au projet ou carrément pour adresser leurs doléances. Ainsi, les plaintes ont été regroupées en quatre (03) Catégories selon leur objet :

#### Catégorie 1 : Plaintes Générales

Les plaintes générales sont celles qui n'affectent pas directement la crédibilité du projet et/ou la dynamique communautaire des bénéficiaires. Ces plaintes peuvent être regroupées en deux types de plaintes :

➤ **Type 1 : demande d'informations et doléances**

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

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

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- ✓ Le respect des mesures convenues dans les CGES, les PGES et autres outils de sauvegarde, santé et Sécurité, etc. ;
- ✓ Qualité des matériaux et équipements utilisés par les prestataires ;
- ✓ Choix des fournisseurs locaux, si les procédures de Passation de marchés sont respectées ;
- ✓ Ignorance des procédures,
- ✓ Arrangements institutionnels

**Catégorie 2 : Plaintes sensibles**

Les plaintes sensibles sont celles liées aux travaux et prestations et ayant trait, d'une manière ou d'une autre, à la personnalité des impliqués dans la mise en œuvre du projet ainsi qu'aux biens des parties prenantes.

Il s'agit entre autres des plaintes liées à :

- ✓ La qualité des services fournis, le paiement des contrats formels (non-paiement des salaires et prestation des services fournis, approvisionnement et gestion des matériaux);
- ✓ Le manque de transparence dans la passation des marchés ;
- ✓ Les actions ou le comportement inapproprié des staffs du projet, des prestataires et des sous-traitants en rapport avec les bénéficiaires (corruption, concussion, fraude, recrutement tendancieux de la main d'œuvre, ...);
- ✓ Le choix des bénéficiaires et du traitement administratif des dossiers ;
- ✓ Les dommages matériels sur les biens et les personnes (travailleurs et populations riveraines) occasionnés durant les travaux.
- ✓ La réinstallation des populations et les processus d'acquisition des terres ;
- ✓ Le recensement des biens et des personnes affectées ;
- ✓ Les conflits de propriété et compensations des différentes pertes de biens

**Catégorie 3 : Plaintes Hypersensibles**

Les plaintes hypersensibles sont celles liées à la violation du code de conduite, et à l'intimité ou à la personnalité d'un individu et peuvent aboutir à la suspension du projet.

Il s'agit entre autres :

- ✓ Les cas liés à l'exploitation et abus sexuels et harcèlement sexuel ;
- ✓ L'embauche de mineurs sur les chantiers ou dans des carrières (gîtes d'emprunt) ;
- ✓ le non-respect des us et coutumes des communautés concernées par le Projet, sauf les arrangements à l'amiable au cours d'un incident EAS/HS;
- ✓ Les cas d'incidents et accidents sur l'homme ayant conduit à la mort d'un homme ou dont le pronostic vital est engagé;

**NB.**

*Les plaintes hypersensibles sont des plaintes pour lesquelles les personnels du projet, bénéficiaires et les autres parties prenantes doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux. De même, un mode de traitement particulier sera réservé à ce type de plaintes, pour préserver la confidentialité dans le traitement des données. Le projet veillera à l'identification, au mapping par rapport aux zones d'interventions prévues et à l'évaluation des capacités des structures offrant déjà des services de prises en charge de ces types de plaintes en vue de les impliquer comme parties prenantes aux dispositions du présent MGP et plus particulièrement pour les plaintes liées à l'EAS/HS, ainsi que celles l'exploitation des enfants.*

## 0.2. Mise en place du Comité de Gestion des Plaintes

Dans le cadre du projet STEP et conformément aux politiques opérationnelles (OP) 4.01, 4.10 et 4.12 de la Banque mondiale, le Mécanisme de Gestion des Plaintes commence par l'installation du comité de gestion des plaintes (CGP en sigle). Ce comité est mis en place à trois niveaux. Au niveau local (Quartier ou groupement), au niveau de la Coordination Provinciale et au niveau de la Coordination National du STEP.

### 0.2.1. Au niveau local (au niveau de la base)

Au niveau local, et dans l'objectif de faciliter une prise en charge efficace des plaintes, le CGP est mis en place autour de chaque quartier ou groupement en collaboration avec les cadres de base. Sa mission est de documenter et de traiter les différentes plaintes dont il est saisi, ainsi que d'assurer le suivi des différents incidents survenus sur les chantiers, pour des solutions idoines, en collaboration avec les entreprises en charge des travaux pour les chantiers IDB, les bénéficiaires et l'équipe dédiée du STEP.

Le CGP local est composé d'un nombre impair pour faciliter la prise de décision. Il est constitué de Neuf (7) personnes représentant les différentes parties prenantes au projet qui se réunissent au moins une fois la semaine, notamment de :

1. **Un Président**, représentant de l'autorité locale ;
2. **Un Vice-président** ; Représentant du CLD ;
3. **Un Secrétaire** ; Membre du CLD ;
4. **Une Conseillère** ; obligatoirement une femme membre du CLD.
5. **Un rapporteur** ; obligatoirement le PFES recruté par le projet ;
6. **Le Chef de Chantier**, en qualité de membre ;
7. **Un représentant des bénéficiaires THIMO** ; de préférence une femme.

Le CGP au niveau local se réunit une fois par semaine pour analyser et traiter les plaintes tant générales ou sensibles, reçues à travers les boîtes à suggestions, et celles reçues et référées par l'ASNV à travers le numéro vert. Il traite spécifiquement les plaintes de catégorie 1 et exceptionnellement celles de catégorie 2. Les plaintes sont déposées soit directement aux chantiers auprès des Points Focaux Environnementaux et Sociaux (PFES) ou soit par le numéro vert qui est géré par l'ASNV, ou dans les boîtes à suggestions, placées dans différents endroits identifiés ou cités par les membres de la communauté lors des consultations communautaires.

Dès réception de la plainte, le secrétaire du MGP, avec l'appui du PFES, remplit le registre disponible au niveau du quartier ou du groupement et le formulaire d'enregistrement des plaintes. Si les plaintes requièrent des investigations sur le terrain, des sorties de vérifications sont organisées par des membres désignés par le Président, en fonction de leur domaine de compétence. A l'issue de ces vérifications, le comité local dresse un compte-rendu de la situation, avec des propositions de solutions, qu'il soumet à la

coordination Provinciale 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 seront prises le projet pour l'intervention des personnes dont l'expertise est requise.

Le délai maximal de traitement des plaintes par le comité local ne doit pas excéder deux (02) semaines 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 deux (02) semaines suivant la date de réception. Pour celles nécessitant une investigation, la résolution sera engagée dans un délai maximal de quatre (04) semaines à partir de la date de réception de la plainte au niveau du comité local.

### ***0.2.2. Au niveau de la Coordination provinciale***

Sous la supervision du **Coordonnateur Provinciale**, le Comité de Gestion des Plaintes au niveau de l'antenne est constitué par le Staff ci présents.

Il s'agit notamment ;

1. Du Coordonnateur Provinciale
2. Du Chargé de Sauvegardes Environnementales et Sociales (CSAES),
3. Du Chargé de Développement Communautaire et résolution des conflits (CDECO),
4. De l'Assistant/e de Suivi Numéro vert (ASNV),
5. Du responsable de la composante impliquée.

Ils se réunissent une fois la semaine, ou exceptionnellement en cas de plainte sensible ou hypersensible. Il comité reçoit tous les rapports relatifs au MGP ainsi que les PV des réunions des CGP local et en fait part au Chargé des Opération (COP) du STEP via le Spécialiste en Sauvegardes Sociales du projet. En milieu rural et à des axes éloignés des antennes et qui ne sont pas couverts par les réseaux de communication, ce comité sera représenté par le Superviseur en Sauvegardes Environnementales et Sociales, le Superviseur technique et éventuellement d'une femme point focal pour les questions VBG à qui les survivantes peuvent se référer et présenter directement leurs plaintes.

**NB.**

*Il y a lieu de souligner que le rapport de suivi des plaintes est soumis, par le CSAES de l'antenne, à Spécialiste en Sauvegardes Sociales pour orientation et validation. C'est au Spécialiste en Sauvegardes Sociales au niveau de la Coordination Nationale de faire rapport au Chargé des Opérations du projet STEP et en son tour fera rapport à la Coordonnatrice Nationale.*

### ***0.2.3. Au niveau de la Coordination Nationale du STEP***

Au niveau de la Coordination Nationale du STEP, Sous la supervision de la Coordinatrice Nationale et du Chargé des Opérations du STEP, le Spécialiste en Sauvegardes Sociales du projet (SSS) basé à Kinshasa est le responsable de suivi du MGP et du fonctionnement des CGP. A ce titre, il travaille en étroite collaboration avec ses collègues Spécialiste en Sauvegardes Environnementales, Spécialiste en Question VBG et du Spécialiste en Développement Communautaire.

Ce comité est composé, notamment ;

1. Du Chargé des Operations du STEP,
2. Du Spécialiste en Sauvegardes Sociales,
3. Du Spécialiste des Questions VBG,
4. Du Spécialiste en Développement Communautaire, et

## 5. Du Spécialiste de la Composante Impliquée.

Les plaintes de catégorie 2 et 3 soumises au niveau des comités provinciaux sont communiquées aux au Chargé des Operations via le spécialistes en sauvegardes sociales, responsables du MGP au niveau du projet. Celui-ci (le spécialiste en sauvegardes environnementales et sociales) examine le compte-rendu transmis par les comités et si les solutions proposées sont acceptables, des dispositions sont alors prises pour le règlement. Si des vérifications supplémentaires ou l'intervention d'autres personnes au niveau du projet sont nécessaires, le Spécialiste en Sauvegardes se réfère au Charge des Operations du Projet, pour que ce dernier convoque le Comité de Gestion des Plaintes au niveau de la coordination, qui, après avoir statué sur la plainte, donne les instructions nécessaires au comité provinciale ou, si nécessaire, soumet la question, avec des propositions concrètes, à la coordinatrice pour décision finale.

**NB :**

Les cas des plaintes hyper sensibles, liées aux EAS/HS ne sont pas traités par les CGP au niveau local et provincial, mais par le trio Spécialiste des Questions VBG – Chargé des Opérations – Coordonnatrice Nationale. Si un membre du CGP ou un autre staff est informé d'un incident de VBG (plaintes Hypersensibles, liées aux EAS/HS), il a obligation de transmettre immédiatement la plainte à la/au SQVBG au niveau national.

### 0.3. Composition et rôles des différents niveaux des CGP

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

*Tableau N°2 : Composition et rôles des différents niveaux des CGP*

Niveau du CGP	Composition et nombre	Rôles
Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) Au niveau du quartier au du groupement	<p><b>07 membres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Un Président</b> ; Représentant de l'autorité locale. Soit le chef de quartier en milieu urbain ou le chef de groupement en milieu rural ;</li> <li>- <b>Un Vice-président</b> ; de préférence le président du Comité Local de Paix et de Développement ou son vice-président ;</li> <li>- <b>Un Secrétaire</b> ; de préférence le secrétaire du CLD pour tenir le registre des plaintes ;</li> <li>- <b>Un Conseillé</b> ; de préférence, une femme membre du CLD.</li> <li>- <b>Un rapporteur</b> ; obligatoirement le PFES recruté par le projet, pour le suivi environnemental et social du chantier ;</li> <li>- <b>Le Chef de Chantier</b>, en qualité de membre (l'ingénieur de l'entreprise pour les chantiers IDB, l'ingénieur recruté par projet pour THIMO) ;</li> <li>- <b>Un représentant des bénéficiaires</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et /ou réclamations ;</li> <li>- Informer le CPGP (Comité Provincial de Gestion des plaintes) de l'état de lieu des plaintes reçues et enregistrées ;</li> <li>- Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ;</li> <li>- Engager une négociation avec le plaignant, pour une résolution à l'amiable,</li> <li>- Etablir le PV de la résolution de la plainte et le rapport de réunions tenues.</li> </ul>

Comité Provincial de Gestion des Plaintes (CPGP) Au niveau de la Provincial	<p><b>5 Membres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Coordonnateur Provinciale ;</li> <li>- Le Chargé de Sauvegardes Environnementales et Sociales (CSAES),</li> <li>- Le Chargé de Développement Communautaire et résolution des conflits (CDECO),</li> <li>- L'Assistant/e de Suivi Numéro vert (ASNV),</li> <li>- Un membre non permanent, responsable de la composante impliquée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et /ou réclamations,</li> <li>- Informer la coordination de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées via le FUMGP,</li> <li>- Procéder à des investigations approfondies</li> <li>- Evaluer la nature et le cout des dommages constatés ou faisant objet de plaintes,</li> <li>- Négocier, avec les Personnes Affectées par le Projet, des modalités de règlement des indemnisations et liquider les indemnisations si nécessaire,</li> <li>- Contribuer à la gestion des plaintes liées à l'opérationnalisation de performances des sous-traitants ;</li> <li>- Documenter et archiver le processus de gestion de plaintes,</li> <li>- Etablir un PV ou rapport de traitement de</li> </ul>
Comité de Gestion des plaintes au niveau de la coordination du STEP	<p><b>5 Membres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Chargé des Opération ; qui en assure la présidence,</li> <li>- Le Spécialiste en Sauvegardes Sociales, Rapporteur ;</li> <li>- Le Spécialiste en Sauvegardes Environnementales ;</li> <li>- Le Spécialiste des Questions VBG ;</li> <li>- Le Spécialiste en Développement Communautaire,</li> <li>- Le Spécialiste de la Composante impliquée ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire le suivi des plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des locale et provinciale,</li> <li>- Traiter les plaintes de catégorie 3, qui n'ont pas trouvé satisfaction au niveau provincial, conformément aux procédures prévues,</li> <li>- S'assurer de l'opérationnalisation du MGP et le bon fonctionnement des CGP au niveau local et provincial,</li> <li>- Assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation et leur fonctionnement,</li> <li>- Analyser les rapports d'activités en rapport avec la mise en œuvre du MGP.</li> </ul>

Le tableau ci-dessous présente les rôles des autres acteurs impliqués dans la mise en œuvre du MGP de STEP

**Tableau N°3 : Autres acteurs impliqués dans la mise en œuvre du MGP**

Acteurs	Composition	Rôles
Acteurs du niveau Provincial	Gouverneur de Province, Maire de la ville, Bourgmestre	Joue le rôle de facilitateur et de médiateur dans la résolution finale des plaintes qui n'ont pas abouties et dont ils sont saisis.
Police Nationale Congolaise	Non applicable	Intervient dans les enquêtes en cas de Mort d'homme, ou de toute autre plainte qui lui est soumise.
Cours et tribunaux (TGI)	Non applicable	Traiter les plaintes qui n'ont pas abouties à une résolution finale aux niveaux 1, 2 et 3 ainsi que sous la médiation des autorités provinciales, amenées par des PAP insatisfaites.
Bénéficiaires	Non applicable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la mise en œuvre du MGP à de fins d'appropriation, Participent à la gestion à l'amiable des plaintes,</li> <li>- Déposer aisément leurs plaintes ou dénoncer tout abus entrant dans le cadre de la mise en œuvre globale du projet.</li> </ul>

#### **5.4. Vulgarisation du MGP**

La connaissance du MGP par les parties prenantes est l'une des conditions pour son succès. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP du Projet STEP seront largement partagées avec les communautés dans les zones d'intervention du projet et le public en général.

Le STEP utilisera les canaux suivants aux fins de permettre à toutes les parties prenantes et à tous les niveaux de bien connaître les procédures et processus du MGP en vue de les utiliser en cas de besoin.

Ainsi, pour la vulgarisation du MGP, Le projet utilisera :

- ✓ Les brochures, des dépliants et des réunions d'explication comme support de communication,
- ✓ Les campagnes d'explication et de sensibilisation dans les langues locales seront privilégiées (par radios locales, consultations, crieurs publics, ...).

Des dispositions seront prises pour que les personnes analphabètes accèdent à l'information sur le MGP.

Les canaux de communication décrits ici seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme. C'est à la lumière de ces principes d'accessibilité, que le mode de dépôt et d'enregistrement des plaintes sera diversifié.

Pour ce faire, le projet utilisera ;

- Un numéro vert disponible dans chaque coordination provinciale,
- Un numéro MGP pour la coordination au niveau national,
- Une boîte à suggestion au niveau du quartier, au bureau provincial et au bureau de la coordination,
- Un cahier registre ainsi qu'une fiche de plainte d'enregistrement des plaintes,
- Un formulaire unique MGP ; digitalisé dont le serveur central est au niveau de la coordination,
- L'adresse mail de la coordination nationale du projet ainsi celles des coordinations provinciale,
- Consultation pendant des réunions ou sensibilisations communautaires,
- Consultation avec un prestataire de services ou une autre organisation de services sociaux dans la communauté, pour les cas de VBG/EAS/HS.

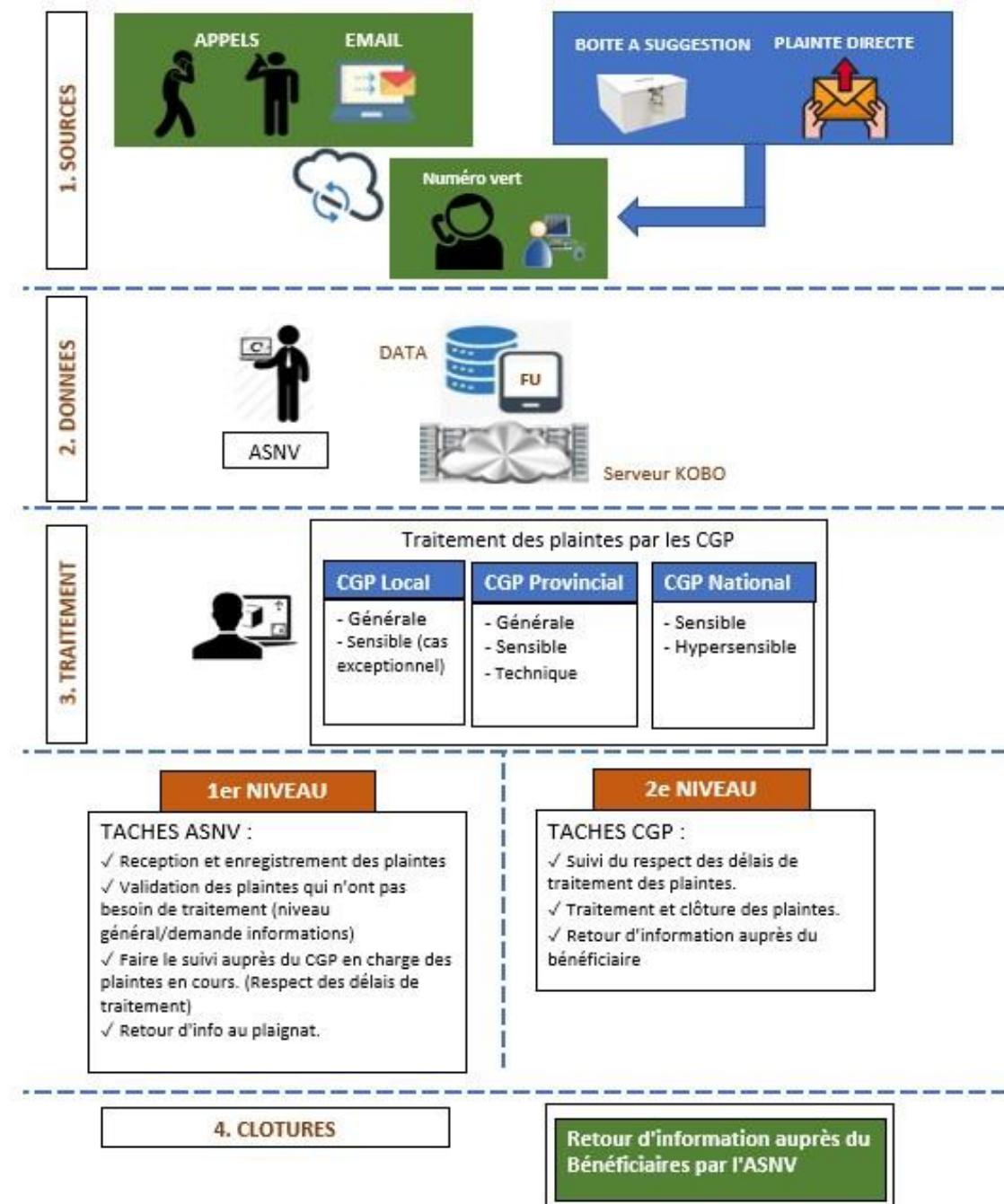
Concrètement, il s'agira de partager avec l'ensemble des parties prenantes se trouvant dans toutes les zones d'intervention du projet et au-delà sur la démarche, les instances et modes de saisine, les règles, les procédures de gestion des plaintes et les voies de recours. C'est dans cette logique que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

#### **5.5. Processus du Mécanisme de Gestion des Plaintes du STEP**

La structure du traitement des plaintes se présente selon les niveaux et la classification de leurs rôles et missions.

La figure ci-dessus présente le processus du mécanisme de Gestion des Plaintes du STEP.

*Fig.1 : Processus du Mécanisme de Gestion des Plaintes du STEP*



### 5.5.1. *Catégorisation des plaintes au projet STEP*

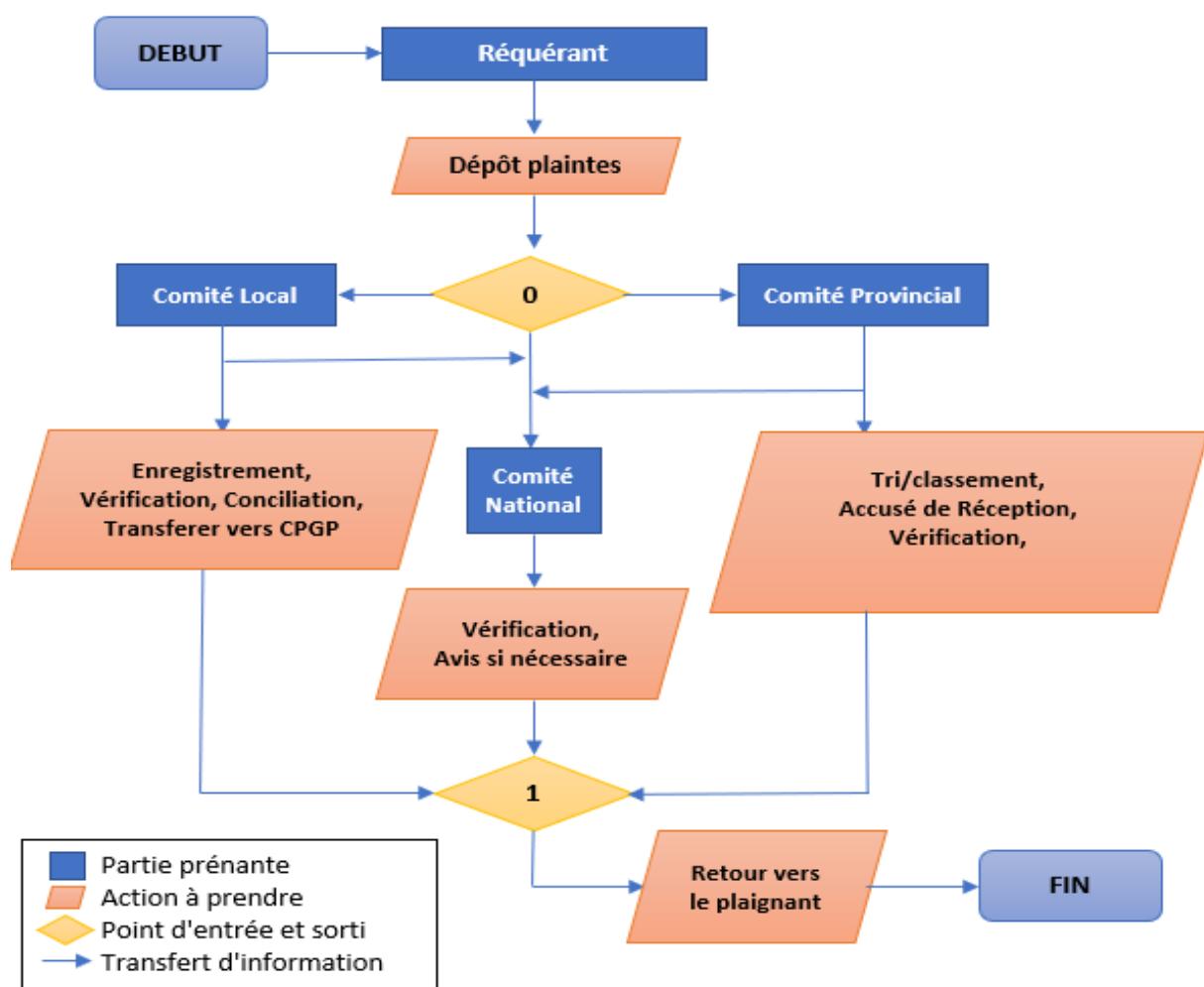
Cette étape consiste à déterminer le type des plaintes reçues, tenant compte de la sensibilité de chacune afin de déterminer quelle procédure appliquer pour une solution appropriée. Il s'agira de faire une vérification ou analyse de la plainte reçue en vue de ; (i) déterminer la validité de la plainte ; (ii) établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respectée ; (iii) quel préjudice et/ou dégât a été subi mais non réparé ; et (iv) décider des mesures à prendre pour y donner suite. Il revient au CGP de décider de la manière de faire l'enquête au sujet de la plainte et des personnes ou membres du comité mandatés pour cette enquête.

➤ [Plaintes de catégorie 1 ou Plaintes Générales](#)

Les plaintes de catégorie 1, (Cfr. point 5.1.), sont des demandes d'informations ou doléances relatives aux opportunités offertes en termes d'emploi, etc. peuvent être adressées au projet. Les doléances peuvent concerner des demandes d'aides liées aux interventions du projet. Les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliqués aux différentes parties prenantes, pour éviter certaines confusions. Ces plaintes sont traitées directement par le CGP local à l'occasion de sa rencontre hebdomadaire ou au travers d'une investigation sur terrain. Si c'est un cas qui nécessite une expertise externe, le CGP local saisira, dans les 48 h qui suivent, la Coordination Provinciale pour des dispositions utiles.

La figure ci-dessus nous présente le circuit de réception et de traitement de ces types de plaintes.

**Fig.2 : Circuit de réception et de traitement des plaintes de Catégorie 1 (Plaintes Générales)**



**NB :**

Après réception de la plainte, le CGP local siégera pour analyser la nature de plaintes et décider de la manière dont la plainte sera gérée et un accusé de réception sera envoyé au plaignant tout en lui expliquant comment sa plainte sera traitée et ce que le Plaignant peut attendre du processus mis en place. Si le plaignant est analphabète, celui-ci pourra se faire assister par un membre de sa famille lors du traitement de sa plainte.

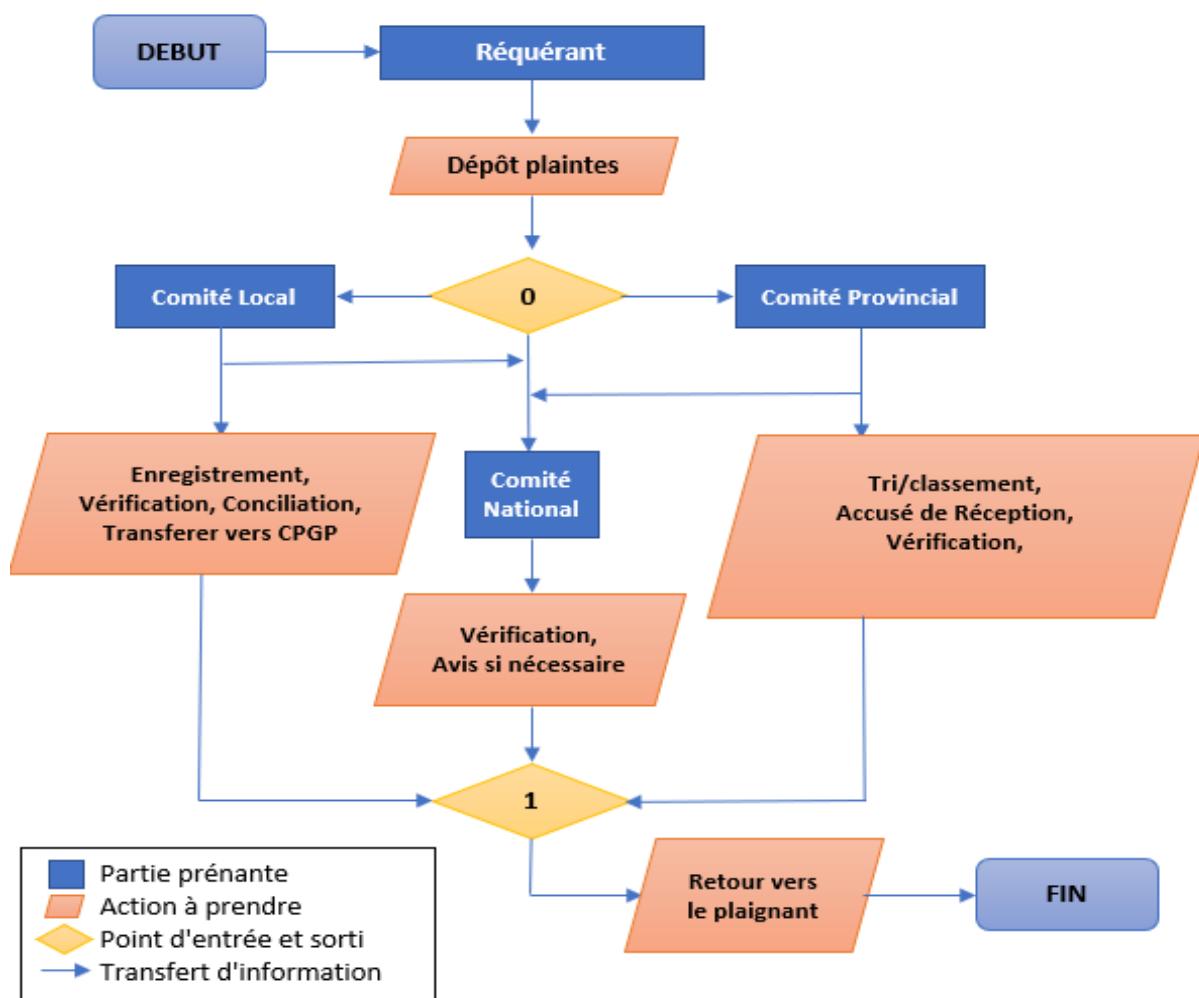
➤ Plaintes de catégorie 2 / Plaintes sensibles

Les plaintes sensibles sont celles liées aux travaux et prestations et ayant trait, d'une manière ou d'une autre, à la personnalité des impliqués dans la mise en œuvre du projet ainsi qu'aux biens des parties prenantes.

Pour ce genre des plaintes, l'enquête sera menée en premier lieu par les personnes mandatées conjointement par le Comité Local de Gestion des Plaintes et le Comité Provincial de Gestion des Plaintes pour chercher une issue favorable. En cas de non satisfaction ou en cas de nécessité, la Coordination Provinciale transférera le dossier à la Coordination Nationale pour traitement et prise de décision. Celle-ci disposera de 72 heures pour examiner la plainte et déclencher une enquête devant aboutir à une issue favorable.

La figure ci-dessous nous présente le circuit et le traitement des plaintes de catégorie 2, mais aussi de catégorie 3, autres que les plaintes EAS/HS.

**Fig.3: Circuit de réception et de traitement des plaintes de catégorie 2 et 3 (autres que les plaintes EAS/HS)**



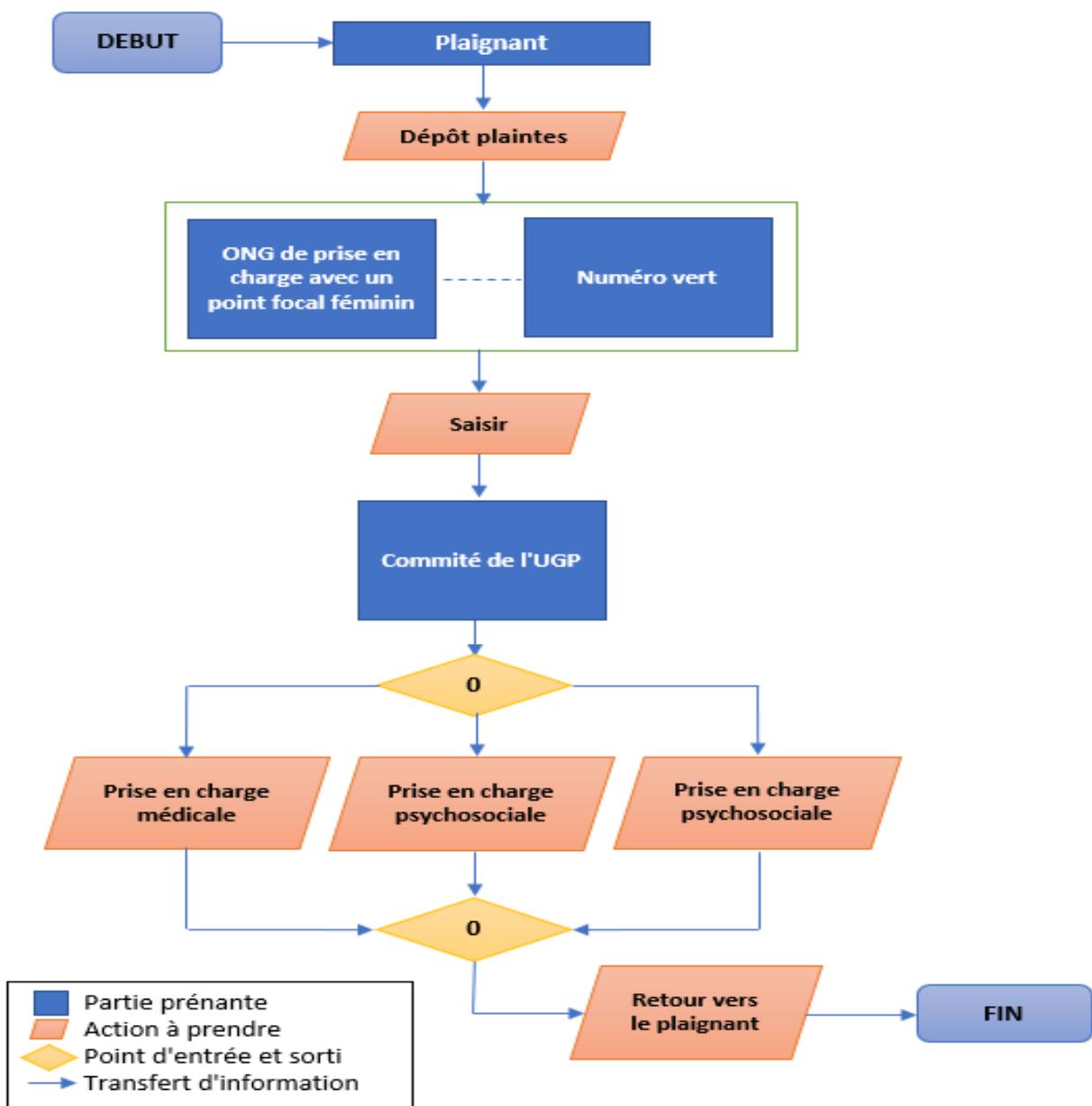
➤ [Plaintes de catégorie 3 / Plaintes hyper sensibles](#)

Les plaintes hyper sensibles sont des plaintes de nature sensible, pour lesquelles les usagers doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux. Le schéma de traitement pour ces types des plaintes est le même que celui de type 2 mais la particularité pour le mode de traitement réservée à ce type de plaintes servira à préserver la confidentialité dans le traitement des données.

Néanmoins, les plaintes liées au EAS/HS suivront un protocole particulier de suite de leur caractère très sensible. il s'agit de s'assurer que la gestion de ces types des plaintes se fasse de manière appropriées, éthique et confidentielles, en garantissant la sécurité de tous les intervenants, et fondée sur une approche centrée sur les survivant/es. Ces derniers seront orienté(e)s vers les services de pris en charge médicale, psychologique et juridique si elles/ils le souhaitent. L'UGP aura la responsabilité d'informer la Banque Mondiale de toute plainte (EAS/HS) formulée dans les 24 heures dès sa connaissance

La figure ci-dessous nous présente le circuit et le traitement des plaintes spécifiques liées à l'EAS/HS.

*Fig.4 Organigramme Spécifique aux plaintes EAS/HS*



**NB :**

*Dans les 24 heures après l'admission d'une plainte liée aux EAS/HS, l'ASNV devra documenter et signaler la plainte à la SQVBG qui est à la coordination nationale du STEP, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité. La SQVBG va saisir le COP ou le CG, qui va informer la banque mondiale dans les 24 heures. Ensuite, la SQVBG va initier et définir les termes de référence concernant un processus de vérification et d'enquêtes selon les normes, de preuve préétablies (conformément aux principes directeurs de prise en charge des cas de VBG, à la présomption d'innocence, et aux standards de preuves exigés par le droit du travail et d'autres règlements applicables pour être en mesure de justifier les actions disciplinaires recommandées). Le délai maximal de traitement de plaintes liées aux EAS/HS est de 4 semaines.*

➤ **Plaintes de catégorie 4 ou Plaintes Technique**

Les plaintes techniques sont celles qui concernent les aspects techniques liés aux différents services du projet. Ces plaintes peuvent être classées parmi les plaintes générales étant donné qu'elles n'affectent pas directement la crédibilité du projet, mais leur spécificité est qu'elles concernent directement ou indirectement les opérateurs de télécommunication et les bases de données.

Il peut s'agir, soit de :

- Un problème avec les fournisseurs de service (Banque, Opérateur, IMF)
- des informations erronées fournies par le bénéficiaire lors de l'enregistrement
- Un bénéficiaire qui n'est pas enregistré dans MoMo
- Mise à jour des détails du bénéficiaire ou du substitut
- Transfert envoyé mais pas reçu
- Problème de retrait,
- ...

**5.5.2. *Procédures de traitement des plaintes***

Dans le cadre de la mise en œuvre du STEP, les procédures de traitement des plaintes feront appel aux étapes décrites ci-dessous.

**Etape 1 : *Réception et enregistrement des plaintes***

L'enregistrement des plaintes va se faire au moyen de :

- ✓ Un cahier registre (disponible au bureau du quartier) ;
- ✓ Une fiche d'enregistrement des plaintes ;
- ✓ Une adresse mail de l'UGP (affiché sur un panneau de sensibilisation MGP) ;
- ✓ Un numéro vert (numéro de téléphone pouvant recevoir des appels sans coût/affiché sur un panneau de sensibilisation MGP, tenu par la/le SQVB du projet) ;
- ✓ Une Boîte à suggestions avec deux cadenas (dont les clés sont tenues séparément par le chef de quartier et président du CLGP et par le point focal VBG) ;
- ✓ Un formulaire unique Kobo ;
- ✓ Consultation pendant des réunions ou sensibilisations communautaires ;
- ✓ Consultation avec un prestataire de services ou une autre organisation de services sociaux dans la communauté, pour les cas de VBG/EAS/HS.

Au niveau provincial, un comité de gestion sera aussi mis en place conformément au point 5.2.2. Quant au niveau National, un autre comité sera mis également en place, sous la coordination de la Coordonnatrice Nationale, avec comme président le chargé des Opérations du STEP.

Ainsi, les plaintes seront reçues par les points de recueil suivants :

- ✓ Les plaignants peuvent saisir le Comité de gestion des plaintes à travers la boîte à suggestion ;
- ✓ Le courrier conventionnel transmis à l'Unité de Coordination du Projet STEP aux adresses qui seront indiquées sur les panneaux MGP ;
- ✓ L'appel téléphonique au projet (plaintes verbales) aux numéros de téléphone (numéro vert) qui disponibles dans chaque antenne et au niveau de la coordination ;
- ✓ Saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales ; ONG spécialisée en VBG, association de défense des droits humains, etc.).

Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Pour les plaintes EAS/HS il y aura un autre formulaire spécifique qui ne suivra pas les mêmes procédures que les autres plaintes. Toutes les plaintes de EAS/HS signalées aux points focaux au niveau local et provincial seraient renvoyées à la structure spécialisée de prise en charge des VBG, qui va transmettre à la Spécialiste des Question VBG du projet, dans le respect du protocole de transmissions des informations sur les plaintes liées aux EAS/HS du projet. Cette organisation spécialisée dans la prise en charge des VBG, se chargera de la gestion de cas, et du référencement vers d'autres services, selon les besoins identifiés, et le consentement éclairé du/ de la survivant(e). L'équipe au niveau du projet vérifierait le lien de ce cas avec le projet et suggérerait des actions. Ces actions doivent être communiquées à la victime avant leur mise en œuvre. Les survivants (e) peuvent à tout moment arrêter le processus administratif, ainsi qu'ils peuvent accéder à la justice à tout moment pendant le processus administratif ou après.

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents comités et inscrites dans le Formulaire Unique par les ASNV. Les plaintes EAS/HS ne vont pas figurer sur le même registre que les autres plaintes. La structure spécialisée en VBG recrutée se chargera, en collaboration avec le/la SQVBG du projet, de l'enregistrement des plaintes EAS/HS. Les données confidentielles seront sauvegardées par la structure et l'accès sur les détails des plaintes VBG, dans le Formulaire Unique, sera limité au seul SQVBG. Le comité qui gère les plaintes s'occupera que de vérifier s'il existe un lien entre la plainte déposée et le projet. Un accusé de réception est remis au plaignant dès réception de sa plainte ou dans un délai de 48 heures après le dépôt de sa plainte.

### **Etape 2 : Tri et classification des plaintes**

Un tri est opéré à l'issue du dépôt de la plainte par le comité concerné, en vue de déterminer le type de plainte enregistrée (sensible ou non sensible), sa validité (liée au projet ou pas) et la procédure d'examen adéquate. Ainsi, ce tri permettra aux membres des comités, de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres de l'équipe du Projet ou de certaines personnes ressources. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort de l'STEP, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet.

Au niveau de la Coordination nationale, le formulaire unique réalisera le tri automatiquement en classifiant les différentes catégories des plaintes. L'assistant de suivi numéro vert n'aura qu'à identifier et ou cocher le type de plainte concerné dans la liste proposée par ledit formulaire.

Le (la) spécialiste des questions sociales et l'expert en VBG du Projet et les autres membres de l'UGP concernés, seront régulièrement informés après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leurs avis et suggestions, et un accusé de réception sera envoyé au requérant.

En ce qui concerne les cas de EAS/HS, seul le prestataire de services aura accès à des informations confidentielles et identifiables concernant le plaignant/la plaignante. Seules les informations non identifiables seront partagées avec l'UGP et la Banque mondiale comme le type de cas, le lien de l'auteur présumé par rapport au projet, l'âge et le sexe du/de la survivant(e) via le/la Coordonnateur (trice) du projet ou de l'STEP, selon la structure interne, cela dans 24 heures.

#### **Etape 3 : Vérification et actions**

A la phase de vérification et actions seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse à la réclamation du requérant.

Si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant par le président du comité concerné (Pour rappel, cette disposition n'est pas valable pour les plaintes VBG/EAS/HS). Si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Dans le cas contraire, la plainte peut être transmise au niveau supérieur pour réexamen et si aucune solution acceptée par le plaignant n'est trouvée à ce niveau, ce dernier peut engager la procédure judiciaire. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

Par ailleurs, le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées seront sollicitées.

**Pour ce qui est des plaintes EAS/HS**, il est important de noter que l'objectif du processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte d'EAS/HS et le STEP. L'objectif du processus de vérification est aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établit pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer reste uniquement avec le Coordonnateur de l'UGP, ici le Coordonnateur Provinciale de l'STEP. La structure de vérification a pour rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

#### **Etape 4 : Suivi, évaluation et Reporting**

L'ensemble des plaintes sera enregistré dans le Formulaire Unique pour en faciliter le suivi. De même, un rapport mensuel sur l'état de traitement des plaintes sera produit par l'UGP et sera intégré au rapport contractuel du Projet. Le rapport mensuel va contenir le nombre de plaintes, la typologie des plaintes, le temps de traitement, la résolution si elle a été acceptée ou non. Pour les Plaintes EAS/HS, seules les informations non identifiables sur les survivants/es peuvent figurer dans les rapports et dans le formulaire Unique. Dans le cas où la plainte est liée au projet, il est indiqué si la/le survivant/e a reçu des services et la durée de traitement de la plainte en question.

Par ailleurs, des entretiens seront menés auprès des différentes parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. La satisfaction du plaignant par rapport au traitement et la résolution de sa plainte doit être mesurée, afin d'apporter au besoin, les correctifs nécessaires dans le fonctionnement du MGP.

De même, une description des plaintes enregistrées selon leur typologie sera faite dans les rapports mensuels et trimestriels, en même temps que des initiatives développées par le Projet pour procéder à la mise en conformité des activités concernées ou à la résolution des problèmes ayant causé ces plaintes, et partant, à la prévention de ce type de plaintes. Un dossier individuel sera créé pour chaque requérant et comportera le formulaire de plainte, le formulaire de clôture, les PV issus des sorties de vérification, les états de paiement (si le requérant a obtenu à terme une compensation financière), et toute pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte.

Les plaintes liées aux VBG, seront conservées au niveau du prestataire de services VBG qui a enregistré la plainte, dans un espace protégé pour garantir la confidentialité. Des statistiques mensuelles sur les plaintes seront produites par l'UGP/STEP, comme suit :

- ✓ Nombre de plaintes enregistrées, traitées et clôturées ;
- ✓ Nombre de plaintes en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ; et raison du suspens ;
- ✓ Nombre de séances de médiation et pour quel nombre de plaintes ;
- ✓ Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP/STEP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- ✓ Nombre et type d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- ✓ Nombre de plaintes sur la non-confidentialité du mécanisme ;
- ✓ Temps de réponse respecté après réception de la plainte et nombre de plaintes résolues dans un temps plus long et pourquoi ;
- ✓ Nombre de plaintes non résolues et pourquoi.

Pour les plaintes EAS/HS

- ✓ Délai de réponse apportée aux plaintes, y compris les plaintes de VBG (de manière agrégée) ;
- ✓ Nombre de réunions de sensibilisation au MGP réalisées ;
- ✓ Nombre de réunions et de sensibilisations sur la prévention des VBG-EAS/HS réalisées ;
- ✓ Nombre de plaintes liées à l'EAS/HS qui sont reçues à travers le MGP (sans cible) ;
- ✓ Pourcentage des plaintes liées à l'EAS/HS qui sont référées aux services ;
- ✓ Pourcentage des plaintes liées à l'EAS/HS qui sont résolues dans le délai prévu ;
- ✓ Moyen du délai pour résoudre une plainte liée à l'EAS/HS ;
- ✓ Nombre des services de soutien intégrés de VBG dans les zones du projet ;
- ✓ Nombre de CGP mis en place et opérationnels.

#### ***Etape 5 : Délai de traitement et clôture de la plainte***

##### ***Délai de traitement***

Le délai maximal de traitement des plaintes ne doit pas excéder deux semaines (14 jours) en première instance. Ce délai comprend le délai nécessaire pour l'envoi d'un accusé de réception au plaignant au plus tard 48 heures, pour l'évaluation de la recevabilité et pour la proposition d'une solution au plaignant. Lorsque les solutions proposées ne conviennent pas au plaignant, ce dernier a le droit de saisir le niveau supérieur (Provincial). Dès réception, le comité saisi en deuxième instance dispose d'un délai de dix (10) jours pour faire un retour au plaignant. Si le plaignant demeure insatisfait à cette étape, il peut saisir l'UGP, qui doit lui faire un retour dans un délai maximum de cinq (05) jours.

Pour ce qui est des plaintes sensibles, elles nécessiteront parfois la mobilisation d'autres ressources (compétences externes) et un temps suffisant pour les investigations ; ainsi, l'instance saisie en premier ressort doit immédiatement saisir l'UGP, qui doit tout mettre en œuvre pour que le délai maximum de

traitement de ces plaintes n'excède pas les huit (04) semaines à compter de leur date de réception. Au cas où ces délais sont dépassés, le plaignant doit en être informé et un nouveau délai fixe.

### ***Clôture de la plainte***

Les plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire cosigné par le président du comité de gestion selon le niveau de résolution de la plainte et le/les plaignant(s) en (03) trois exemplaires. Une copie du formulaire signée est remise au plaignant, une autre, archivée au niveau du comité ayant conduit le processus, et la dernière copie, transmise à l'UGP pour archivage (physique et électronique). De même, les plaintes pour lesquelles le requérant a choisi d'engager la procédure judiciaire, feront l'objet de clôture au niveau du Projet, pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées.

**En ce qui concerne les cas de EAS/HS**, le/la plaignant(e) doit être informé(e) par le prestataire de service de VBG de l'issue de la vérification une fois celle-ci conclu. Avant cela, le prestataire de service de VBG prend le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le le/la plaignant(e), si cela s'avère nécessaire. L'auteur est aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e. Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère). La clôture de la plainte doit intervenir au bout de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution.

### ***Etape 6 : Procédure d'appel et Règlement judiciaire***

Le CGP à tout le niveau assurera le traitement des plaintes en favorisant le règlement à l'amiable pour les plaintes de catégorie 1, 2, 3 et si nécessaire pour les plaintes du type 4. En cas de non satisfaction du plaignant, celui-ci peut faire appel à l'Unité de Gestion du Projet, via le numéro vert afin de réexaminer sa plainte et d'y apporter une réponse satisfaisante dans la mesure du possible.

Pour les plaintes hyper sensibles, le cas de mort d'homme peut faire l'objet d'un règlement à l'amiable si le plaignant l'acceptait. Dans ce cas, le STEP déléguera une équipe pour enquête et examen afin de faire la lumière sur la plainte. Si l'examen de la plainte révèle qu'elle n'est pas valide ou ne concerne pas le projet, la plainte sera rejetée et aucune action y afférente ne sera menée. Le rapport d'enquête sera transmis à la Banque Mondiale pour information.

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

**NB.** Sur chaque panneau posé au niveau du chantier sont affichés l'adresse électronique et le numéro vert de la coordination Provinciale, ainsi que l'adresse mail et le numéro MGP de la coordination Nationale, Ces panneaux de sensibilisation seront placés dans un endroit accessible en raison de deux panneaux par quartier.

Le plaignant utilisera les coordonnées mentionnées sur les panneaux de sensibilisation du MGP pour s'adresser à l'une de ces instances du STEP en cas de non satisfaction avec le comité de gestion des plaintes installé au quartier.

Ces coordonnées sont les suivantes :

**(i) Coordination Nationale :**

Tél : +243 810 869 342

E-mail : [stepfa2@fondsocial.cd](mailto:stepfa2@fondsocial.cd)

**(ii) Les numéros verts des provinces :**

- **Sud-Kivu** : Tél : +243 999 305 207 ;
- **Nord-Kivu** : Tél : +243 895203000 ;
- **Grande Orientale Ituri**) : Tél : +243 820005895 ;
- **Kasaï Central** : Tél : +243 811022000/ 999939396 ;
- **Nord-Ubangi** : Tél : +243 811025003
- **Sud-Ubangi** : Tél : +243 832222700

### **Etape 7 : Archivage**

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique au niveau provincial et électronique centralisé au niveau national, pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué au nom des plaignants.

Le système d'archivage donnera accès aux informations sur :

- (i) les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte ;
- (ii) les solutions trouvées et les dates ;
- (iii) résolution acceptée ou non ;
- (iv) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

### **5.5.3. Contexte de conception du formulaire unique**

Afin de soutenir la mise en œuvre du MGP et d'améliorer les performances dans les processus de réception, enregistrement, traitement et archivage des plaintes, le projet STEP a trouvé nécessaire de digitaliser l'outil MGP en répondant au besoin de toutes les composantes. Le Formulaire Unique MGP n'est autre que le moyen par lequel jadis la plainte était être enregistrée (registre, cahier). Ce concept consiste à transformer l'outil MGP vers un formulaire électronique dénommé « formulaire unique MGP ».

#### ➤ **Objectifs du formulaire unique**

Le Formulaire Unique MGP vise à :

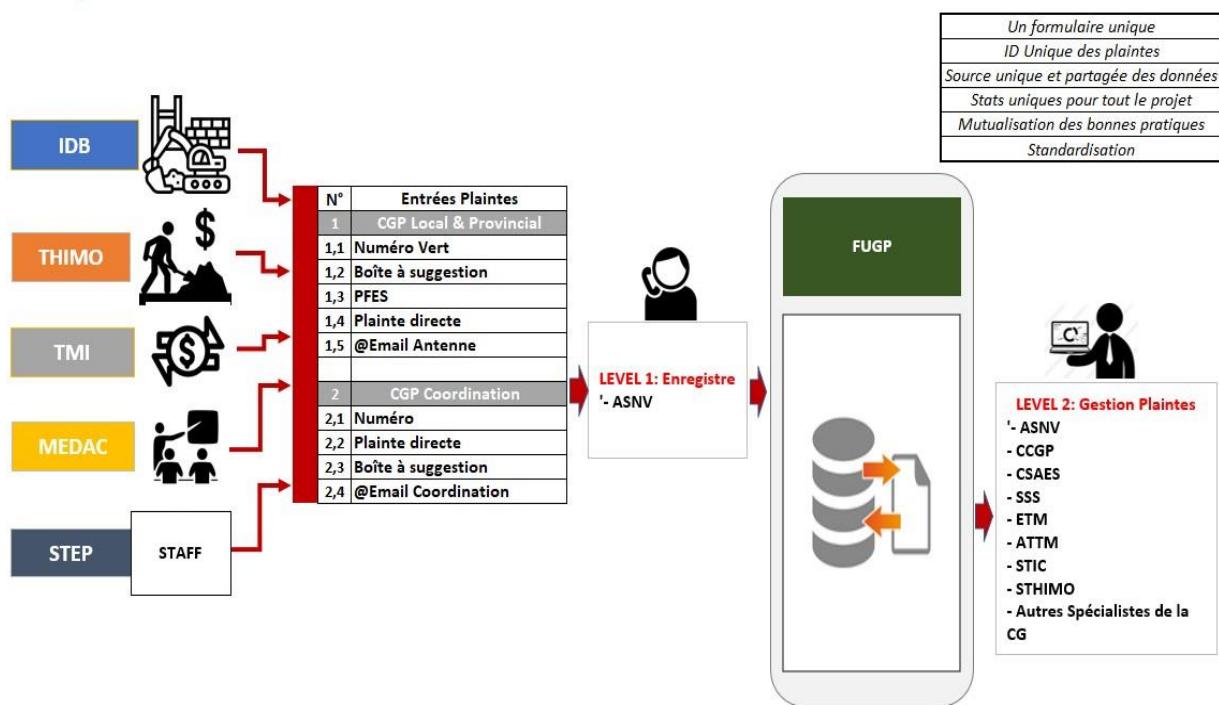
- Informatiser le processus d'enregistrement et traitement des plaintes ;
- Faciliter le rapportage des plaintes ;
- Permettre le suivi régulier des plaintes ;
- Collecter les plaintes hors ligne (sans internet)

#### ➤ **Avantages du formulaire MGP**

Le formulaire unique présente plusieurs avantages parmi lesquelles :

- Permettre la traçabilité de chaque plainte enregistrée ;
- Permettre aux ASNV d'enregistrer les plaintes même sans être connecté sur internet ;
- Permettre à la coordination Générale du STEP de suivre le processus traitements des plaintes à tous les niveaux ;
- Facilite la Compilation de rapports de suivi des plaintes;
- Etc...

Fig.5 Schéma du formulaire unique



#### 5.5.4. Budget de mise en œuvre du MGP

Le coût relatif à la mise en œuvre du MGP prend en charge les campagnes de sensibilisation, le renforcement des capacités des partenaires, prestataires et staff du STEP, les frais de fabrication par rapport à la boîte à suggestion et aux panneaux d'affichage, et l'acquisition des cahiers registres et fiches d'enregistrement des plaintes. Ce budget doit être supporté par le projet dans le cadre de stratégie de communication.

Tableau 3 : Budget par CGP locale

N°	Rubrique	Unité	Qté	C.U en \$	C.T en \$	Observations
1	Panneau d'affichage	Pce	2	100	200	1 au chantier et un autre ailleurs
2.	Boîte à suggestions	Pce	1	20	20	
3.	Mégaphone + piles	Pce	1	50	50	
4.	Communication	diffusion	50	4	200	4 personnes
5.	Numéro vert	Téléphone portable	1	50	50	
6.	Cahier registre + papiers	Fft			25	
	Total général				545	

## Conclusion

Le présent document présente le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), mis en place par le projet STEP, avec comme but :

- Gérer les risques et les éventuels conflits ;
- Diffuser les informations ;
- Permettre l'alerte précoce ;
- Augmenter la responsabilité.

Son contenu présente également les responsabilités institutionnelles de sa mise en œuvre, en s'assurant que les préoccupations/plaintes venant des communautés ou autres soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, et prendre des actions correctives ou des actions préventives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du Projet.

Ce MGP est dynamique et peut être révisé en fonction des failles éventuelles constatées ainsi qu'aux observations et/ou suggestions venant des différents partenaires, y compris les bénéficiaires. Le respect des prescrits de ce MGP pourra améliorer le climat de travail dans les aires d'exécution des travaux et améliorer l'image du STEP vis-à-vis des communautés bénéficiaires des travaux et des bailleurs de fonds afin de le rendre crédible.

## **ANNEXES**

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement des plaintes

Annexe 2 : Spécifications du Panneau de sensibilisation du MGP sur site des travaux

Annexe 3. Protocole de réponse pour les plaintes de VBG

Annexe 4. Fiches relatives aux plaintes liées aux VBG

Annexe 5. Plan d'Action VBG

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement des plaintes

**Fiche d'enregistrement des plaintes**

**Projet de Stabilisation de l'Est de la RDC « STEP »**

**1. Informations sur le sous-projet en exécution (à remplir par le CGP)**

Date : Le ..... / ..... / .....

Sous-projet ou activité : .....

Antenne STEP : .....

Ville/Village : .....

Territoire/Commune/Mairie de : .....

Dossier N° .....

**2. Informations relatives à la plainte**

Nom du plaignant : .....

Adresse : .....

Commune/Mairie/Territoire/Quartier : .....

Bien affecté (Culture, Terrain et/ou Immeuble, etc.) : .....

Autre .....

**3. Description de la plainte .....**

.....

Fait à ..... le ..... / .....

Signature du plaignant

**4. Observations du CGP sur la plainte .....**

.....

Fait à ..... , le ..... / .....

(Signature du représentant du comité)

**5. Réponse du/de la plaignant(e) sur les observations du CGP .....**

.....

Fait à ..... , le ..... / .....

Signature du/de la plaignant(e)

**6. Résolution proposée de commun en accord avec le/la plaignant(e) .....**

.....

Fait à ..... , le ..... / .....

Signature du représentant du CGP

Signature du/de la plaignant(e)

**Projet STEP**

**Mécanisme de Gestion des Plaintes**

Sous-projet en exécution:.....

**ATTENTION! ATTENTION!**

Veuillez déposer toutes vos plaintes et/ou doléances ici

Soit nous contacter gratuitement au : Tél..... (le numéro vert de l'antenne)

Adresse mail : [stepfa2@fondsocial.cd](mailto:stepfa2@fondsocial.cd)

**Numéro Coordination : .....**

- Longueur du tableau : 1,20 m, largeur: 80 cm.
- Ces informations doivent être écrites en langue locale et en français.
- Ce tableau doit être posé dans un endroit public à côté du chantier et de la boîte à suggestion.
- Le comité de gestion de plaintes doit se réunir une fois par semaine pour examen de toutes les plaintes reçues soit, chaque samedi de 8h à 12h. En cas d'incident grave, le comité peut se réunir endéans 24 heures.

### Annexe 3 : Protocole de réponse pour les plaintes de VBG

Cette annexe prévoit les procédures opérationnelles standards (POS) à utiliser lorsqu'une plainte de violences basées sur le genre (VBG) se présente dans le cadre du projet STEP. Cette annexe devrait être adaptée pour chaque zone d'intervention du projet en fonction des services disponibles selon la cartographie des services mise en place pour la zone en question (voir section H ci-dessous).

#### A. Objectif des POS

Ces POS seront toujours utilisées conjointement avec les principes directeurs de prise en charge des survivant(e)s de VBG et d'autres instruments de bonnes pratiques liés à la prévention et la réponse aux VBG. Ce document détaille les procédures de base à suivre lorsqu'un cas de VBG est rapporté ou s'identifie et précise les acteurs de réponse dans les principaux secteurs d'intervention, notamment la santé, le soutien psychosocial (y compris la réintégration sociale), l'assistance juridique et judiciaire, et la sécurité. Ces POS permettent une coordination et une réponse multisectorielle de qualité pour la prise en charge des survivant(e)s de VBG.

Les procédures décrivent aussi les rôles, les responsabilités, et les principes directeurs concernant la réponse à toute forme de VBG, y compris l'exploitation et l'abus sexuels. Bien qu'un accent soit souvent mis sur les violences sexuelles, la réponse n'est en aucun cas uniquement limitée à cette forme de violence.

#### B. Termes et concepts principaux

**Approche centrée sur le/la survivant(e) :** L'approche centrée sur le/la survivant(e) se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels – quel que soit leur rôle – dans leurs échanges avec les survivant(e)s (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur le/la survivant(e) vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivant(e)s sont traité(e)s avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la personne et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions.

**Auteur / agresseur :** Personne, groupe ou institution infligeant directement, ou soutenant par tout autre moyen, la violence ou les abus infligés à quelqu'un contre son gré.

**Consentement :** L'acte de consentir à une action quelconque, et ceci doit être éclairé, fondé sur une appréciation et une compréhension claires des faits, des implications, et des conséquences futures d'une action. La personne en question doit être en possession de tous les faits pertinents au moment où le consentement est donné et être en mesure d'évaluer et de comprendre les conséquences d'une action. L'individu doit aussi être conscient du droit de refuser de s'engager dans une action et/ou de ne pas y être contraint (par la force, les menaces, les contraintes financières, etc.), et d'exercer ce droit. Il peut y avoir des cas où une personne n'est pas en mesure de donner un consentement éclairé en raison d'un handicap physique, sensoriel, ou développemental.

Les enfants également ne sont pas en mesure de donner un consentement éclairé parce qu'on considère qu'ils n'ont pas la capacité et/ou l'expérience d'anticiper les conséquences d'une action, et ils peuvent ne pas comprendre leur droit de refuser un acte ou être habilités à l'exercer. La Banque mondiale considère comme enfant toute personne âgée de moins de 18 ans, même si la loi nationale d'un contexte prévoit un âge inférieur, et qui, à ce titre, ne peut donner un consentement libre et volontaire. Toute méprise sur l'âge de l'enfant et son consentement ne peut être invoqué comme moyen de défense ; ainsi, toute relation sexuelle avec des personnes âgées de moins de 18 ans est donc considérée comme un acte d'exploitation sexuelle sur l'enfant, sauf en cas de mariage préexistant.

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

**Survivant(e) ou victime :** Personne ayant subi un incident de VBG. Les termes « victime » et « survivant(e) » sont interchangeables. Le terme « victime » est souvent utilisé plus dans les domaines juridique et médical, et le terme « survivant(e) » utilisé plus dans le secteur de soutien psychosocial, étant considéré comme un terme qui renforce la résilience et les forces d'une personne qui a subi une violence.

**Violences basées sur le genre (VBG) :** Tout acte préjudiciable perpétré contre la volonté d'une personne, et reposant sur les différences socialement définies (le genre) entre les hommes et les femmes. Le terme souligne la dimension sexo-spécifique de ces types d'actes ; autrement dit, le lien entre le statut subordonné des femmes au sein de la société et leur plus grande vulnérabilité à la violence. Les VBG peuvent être de nature sexuelle, physique, psychologique, sociale ou économique ; elles englobent les menaces ou les tentatives perpétrées par l'usage de la force, de la manipulation, ou de la contrainte, et sans le consentement éclairé du/de la survivant(e).

### C. Définitions des types de VBG (selon la classification GBVIMS)

Selon la classification du système GBVIMS (Système de gestion des informations sur la violence basée sur le genre), il existe six principaux types de VBG (voir ci-dessous), créés pour permettre la collecte de données et l'analyse de statistiques sur la VBG de manière systématisée. Ils ne devraient être employés qu'en rapport avec la VBG, même si certains peuvent s'appliquer à d'autres formes de violence qui ne sont pas basées sur le genre.

1. **Viol** : Pénétration vaginale, anale ou buccale sans consentement (même superficielle), à l'aide du pénis ou d'une autre partie du corps. Ceci s'applique également à l'insertion d'un objet dans le vagin ou l'anus.
2. **Agression sexuelle** : Toute forme de contact sexuel sans consentement ne débouchant pas ou ne reposant pas sur un acte de pénétration. Entre autres, exemples : les tentatives de viol, ainsi que les baisers, les caresses et les attouchements non désirés aux parties génitales ou aux fesses. Les mutilations génitales féminines / excision (MGF/E) sont un acte de violence qui lèse les organes sexuels ; elles devraient donc être classées dans la catégorie des agressions sexuelles. Ce type d'incident n'englobe pas les viols (qui consistent en un acte de pénétration).
3. **Agression physique** : Violence physique n'étant pas de nature sexuelle. Entre autres, exemples : coups, gifles, strangulation, coupures, bousculades, brûlures, tirs ou usage d'armes, quelles qu'elles soient, attaques à l'acide ou tout autre acte occasionnant des douleurs, une gêne ou des blessures. Ce type d'incident n'englobe pas les MGF/E.
4. **Mariage forcé** : Mariage d'une personne contre sa volonté.
5. **Déni de ressources, d'opportunités ou de services** : Déni de l'accès légitime à des ressources/actifs économiques ou à des opportunités de subsistance, et à des services éducatifs, sanitaires ou autres services sociaux. On parle de déni de ressources, d'opportunités et de services, par exemple, lorsqu'on empêche une veuve de recevoir un héritage, lorsque les revenus d'une personne sont confisqués de force par son partenaire intime ou un membre de sa famille, lorsqu'une femme se voit interdire l'usage des moyens de contraception, lorsqu'on empêche une fille d'aller à l'école, etc. Les cas de pauvreté générale ne devraient pas être consignés.
6. **Violences psychologiques / émotionnelles** : Infliction de douleurs ou de blessures mentales ou émotionnelles. Entre autres, exemples : menaces de violence physique ou sexuelle, intimidation, humiliation, isolement forcé, poursuite, harcèlement verbal, attention non souhaitée, remarques, gestes ou écrits de nature sexuelle et/ou menaçants, destruction de biens, etc.

### D. Principes directeurs

**Sécurité** : Assurer à tout moment la sécurité du/de la survivant(e) et de sa famille. Le/la survivant(e) peut être effrayé(e) et avoir besoin d'être assuré(e) de sa sécurité individuelle. Veillez dans tous les cas à ce qu'il/elle ne soit pas exposé(e) à de nouveaux sévices exercés par l'agresseur ou d'autres membres de la communauté. En cas de besoin et avec le consentement du/de la survivant(e), demandez l'assistance des forces de sécurité dans la zone, de la police ou d'autres autorités chargées de l'application de la loi, des administrateurs sur le terrain ou autres instances (si ces autorités sont présentes dans la zone et fiables en termes de réponse). Soyez attentif à la sécurité et à la sûreté des personnes qui apportent leur aide au/à la survivant(e), telles que la famille, les amis, les agents des services communautaires ou les spécialistes en matière de VBG, et les agents de santé.

**Confidentialité** : Respecter à tout moment la confidentialité de la/des personne(s) affectée(s) par la violence et de leurs familles. Ce qui signifie : partagez uniquement les informations nécessaires, en conformité aux demandes et avec l'accord du/de la survivant(e), avec d'autres acteurs qui apportent aussi une assistance. La confidentialité des auteurs de violences doit également être respectée. L'information concernant les survivant(e)s ne doit jamais être divulguée si elle comporte les noms de celles-ci. L'information sur un(e) survivant(e) ne doit être communiquée à des tiers qu'après obtention du consentement éclairé, formulé par écrit, du/de la survivant(e) (ou de ses parents, dans le cas des enfants).

Toute information écrite doit être conservée dans des dossiers placés dans des lieux sécurisés et fermés à clé avec un accès strictement limité. Si des rapports ou données doivent être rendus publics, un seul représentant de l'organisation devra être habilité à publier l'information. Cette personne ne devra divulguer que des informations générales sur les survivant(e)s. Toute information permettant l'identification (nom, adresse, etc.) devra être supprimée.

Des interprètes ou des traducteurs peuvent parfois être nécessaires pendant des entretiens avec les survivant(e)s. Dans de tels cas, il est conseillé d'engager des traducteurs de l'extérieur de la communauté et d'établir des codes de conduite pour leur travail. Les interprètes/traducteurs indépendants et qualifiés n'étant pas toujours disponibles, les organisations

doivent allouer des ressources financières et humaines adéquates permettant d'assurer des services d'interprétation et de traduction de qualité.

**Respect :** Toutes les actions menées seront guidées par le respect des souhaits, des droits et de la dignité du/de la survivant(e).

- Conduisez si possible les entretiens dans un environnement privé et avec des traducteurs du même sexe que le/la survivant(e).
- Essayez toujours de conduire les entretiens et les examens avec du personnel du même sexe que le/la survivant(e).
- Sachez faire une écoute active.
- Conservez une attitude évitant tout jugement.
- Soyez patient, et n'insistez pas pour obtenir davantage d'informations si le/la survivant(e) n'est pas prêt(e) à parler de ce qu'il/elle a vécu.
- Ne posez aux survivant(e)s que des questions pertinentes.
- L'état de virginité du/la survivant(e) n'est pas en question et ne doit pas être abordé.
- Évitez de demander au/à la survivant(e) de répéter son histoire au cours de multiples entretiens.
- Abstenez-vous de tout signe de dérision ou de non-respect vis-à-vis du/de la survivant(e) ou de sa culture, sa famille ou sa situation.
- Le/la survivant(e) doit être orienté(e) vers les acteurs appropriés/pertinents lorsqu'il n'y a personne qualifiée pour conduire un entretien.
- Demandez en aparté au/à la survivant(e) s'il/elle souhaite que son partenaire (marié(e) ou non) soit présent pendant l'entretien.
- Si le/la survivant(e) est un enfant, le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant doit présider aux décisions sur le type de soins et d'appui qui sera fourni.

**Non-discrimination :** Tout adulte ou enfant, quel que soit son sexe, doit recevoir des soins et un appui dans les mêmes conditions. Les survivant(e)s de VBG doivent recevoir un traitement équitable et impartial, quelle que soient leur race, leur religion, leur nationalité, leur orientation sexuelle ou leur identité de genre.

## **E. Les rôles et les responsabilités des acteurs spécialistes et non-spécialistes en matière de VBG**

Tout acteur ou prestataire doit fournir une assistance à et/ou appuyer un(e) survivant(e) qui rapporte un incident de VBG.

1. **Spécialiste en matière de VBG :** L'acteur qui a reçu une formation professionnelle en matière de VBG en particulier et/ou tient une expérience considérable dans les programmes de VBG. Une agence spécialiste en matière de VBG met en œuvre des programmes pour la prévention et réponse aux VBG. Ces acteurs peuvent inclure les prestataires de santé, les agents d'appui psychosocial, les gestionnaires de cas, et les spécialistes techniques en matière de VBG.
2. **Non-spécialiste en matière de VBG :** Les agences et individus qui travaillent dans d'autres secteurs en dehors de VBG, ainsi que les membres de la communauté dans les zones d'intervention d'un projet financé par la Banque mondiale, et qui ne tiennent pas une expertise spécifique dans le domaine de la VBG.

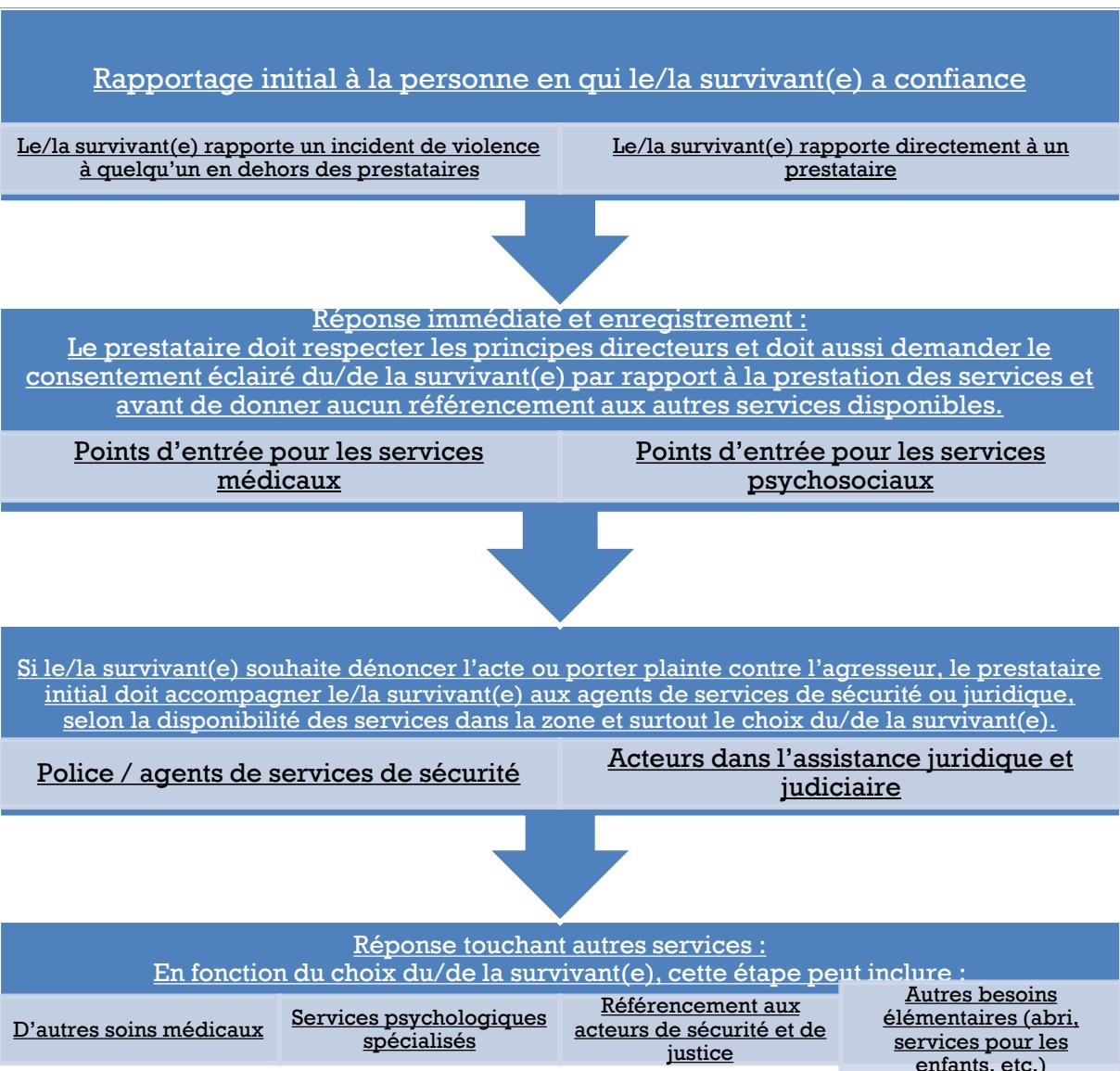
De manière générale, les spécialistes fournissent les services directement aux survivant(e)s et gèrent et réfèrent les cas alors que les non-spécialistes fournissent aux survivant(e)s uniquement des informations sur les services disponibles dans une zone particulière, comment y accéder et les référer à ces services.

Au cas où un non-spécialiste reçoit un rapport concernant un cas de VBG, cet acteur devrait contacter un spécialiste de VBG pour une assistance et aussi suivre les lignes directrices et procédures dans ce document.

## **F. Procédure de demande d'aide**

### **1. Signalement et rapport**

Un(e) survivant(e) a le droit de signaler un incident à l'acteur ou la personne qu'il/elle souhaite et en qui il/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. Le/la survivant(e) peut ou ne pas décider de solliciter un appui quelconque (médical, psychosocial, juridique, sécuritaire, etc.) auprès d'autres structures dans la communauté. Tout acteur ou toute personne à qui le/la survivant(e) s'est confié(e) est tenu 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 de l'accompagner où approprié. Les points d'entrée suggérés sont les prestataires de services psychosociaux ou médicaux ; tout point d'entrée doit être accessible, sûr, privé, confidentiel, et fiable.



## 2. Le circuit de référencement : De rapportage à prestation des services

Les référencements de cas peuvent se passer dans plusieurs sens parmi plusieurs acteurs :

- Référencement des non-spécialistes aux services spécialisés pour les soins additionnels.
- Référencement parmi les prestataires spécialistes de VBG. Par exemple, un(e) survivant(e) peut chercher une aide directement auprès d'un prestataire de santé ou d'un agent psychosocial ; selon les besoins présentés, les soins devraient être fournis ainsi que 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 et ses besoins.
- Référencement des prestataires spécialistes de VBG aux prestataires non-spécialistes. Pendant que le/la survivant(e) reçoit les soins des spécialistes, il/elle pourra souhaiter accéder aux autres services qui ne sont pas directement liés aux services de VBG ; dans ce cas, le/la survivant(e) sera référé(e) aux acteurs pertinents (et le gestionnaire de cas fera un suivi si approprié).

## 3. Les actions préparatoires pour la réception des survivant(e)s

Tous les acteurs pertinents dans une zone d'intervention du projet STEP2 (ex. comités de gestion des plaintes, leaders ou autorités communautaires, superviseurs des chantiers THIMO, etc.) devraient recevoir des informations de base et être préparés par rapport à la réception et au référencement des cas de VBG :

- Nommer un ou deux points focaux selon la structure en question (préférablement de sexe féminin, ou un point focal de sexe masculin et un point focal de sexe féminin) qui sont formés sur comment recevoir et référer les cas de VBG tout en suivant les principes directeurs ;
- Assurer que les membres de la communauté connaissent ces points focaux et comment les contacter ;

- Former ces acteurs pertinents sur les principes directeurs de prise en charge et les procédures opérationnelles standards qui leur sont pertinentes ; et
- Actualiser régulièrement les informations sur les services disponibles et les cartographies des services pour les différentes zones d'intervention.

#### 4. Quoi faire lorsque les services ne sont pas disponibles

Lorsque les services ne sont disponibles ou ne sont pas complets dans une zone d'intervention, un(e) survivant(e) devrait toutefois avoir accès aux informations afin d'assurer sa sécurité et soutien émotionnel de base. Il est important de gérer les attentes des survivant(e)s par rapport aux services auxquels ils/elles peuvent ou ne pas accéder. Donc, il est important de rester au courant des services disponibles dans une certaine zone d'intervention.

#### 5. Rapportage et référencement : Non-spécialistes en matière de VBG

Lorsqu'une agence ou une personne non-spécialiste reçoit un cas de VBG, les priorités principales de cet acteur sont de fournir un soutien émotionnel de base ainsi que des informations sur les services disponibles dans la zone et comment y accéder. Ces acteurs devraient avoir accès à ces informations à travers des points focaux opérationnels dans le circuit de référencement. Les actions immédiates que ces acteurs peuvent entreprendre sont comme suit :

- Écouter ;
- Fournir les informations de base sur les services disponibles ;
- Demandé le consentement éclairé pour référer le cas ;
- Référer aux autres services en temps voulu (l'assistance se termine ici).

Quand les acteurs non-spécialistes réfèrent un cas à un prestataire spécialiste de VBG :

- La responsabilité pour le cas est transférée au nouveau prestataire ;
- L'acteur qui fait le référencement doit s'assurer que l'autre acteur peut fournir les services demandés ;
- Le prestataire spécialiste devrait confirmer la réception du cas ; si le prestataire ne peut pas aider le/la survivant(e), il devrait notifier l'acteur qui fait le référencement ;
- Les prestataires spécialistes ne peuvent partager des informations à part les détails sur leur capacité d'offrir les services au/à la survivant(e).

*Les exceptions à la confidentialité* : La confidentialité et le consentement éclairé devraient être toujours mis en priorité en appliquant les principes directeurs et l'approche centrée sur le/la survivant(e). Pourtant, dans des circonstances exceptionnelles, la confidentialité pourrait être brisée : 1) si le/la survivant(e) est un(e) adulte qui menace sa propre vie ou la vie des autres, et 2) lorsque le/la survivant(e) est un enfant.

#### 6. Rapportage et référencement : Spécialistes en matière de VBG

Pour certain(e)s survivant(e)s, ils ou elles vont vouloir accéder aux services de prise en charge, et pour certain(e)s d'autres, pas forcément. Pour les survivant(e)s qui ont besoin d'une assistance, les services spécialisés, tels que l'appui social, les premiers soins psychologiques, et les interventions médicales sont bénéfiques. Tous les prestataires de services partagent les mêmes rôles et responsabilités dans le traitement des survivant(e)s de VBG. Les services principaux qui comprennent une prise en charge holistique sont comme suit :

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

#### 7. Mécanismes de rapportage

Comme déjà noté, le/la survivant(e) est libre de rapporter un incident de violence à n'importe quel acteur ou personne qu'il/elle souhaite, tel qu'un leader communautaire ou religieux, un agent ou travailleur social, un prestataire de santé, un(e) ami(e), ou un membre de la famille. Tous ces acteurs sont obligés de donner au/à la survivant(e) des informations complètes et honnêtes sur les services disponibles dans la zone si le/la survivant(e) lui donne son consentement et est d'accord d'être référé(e) à un prestataire spécialiste de VBG.

Dès que le cas est référé au spécialiste de VBG, l'agent doit commencer le processus en remplissant les formulaires suivants :

- **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 où nécessaire. 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. Ces formulaires doivent être gardés dans un lieu sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité.

- **Fiche d'enregistrement** : Les prestataires de services qui reçoivent les cas doivent enregistrer le cas avec cette fiche, qui n'identifie pas le/la survivant(e) (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. Ces fiches doivent être aussi gardées dans un lieu sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité.

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 approprié, 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.

## 8. Types de services disponibles

**Santé** : Un(e) survivant(e), surtout de violences sexuelles, peut avoir besoin des soins médicaux pour traiter des blessures et pour recevoir des services de santé reproductive et sexuelle, tels que la prévention des maladies sexuellement transmissibles, le dépistage et la prophylaxie pour le VIH/SIDA, la contraception d'urgence, et les autres traitements communs pour les conséquences physiques des incidents de VBG. Ceci peut aussi englober la collecte des preuves médico-légales.

**Soutien psychosocial** : Ces services visent une réponse aux effets émotionnels, psychologiques, et sociaux préjudiciables des incidents de VBG. Le soutien psychosocial cherche à améliorer le bien-être du/de la survivant(e) en l'a aidant à guérir, rétablissant le rythme de la vie normale, protégeant le/la survivant(e) de l'accumulation des événements inquiétants, et encourageant le/la survivant(e) et sa famille à reconstruire leurs communautés de manière proactive et à envisager un avenir positif et optimiste. Ces services peuvent englober la gestion de cas qui fournit un appui individuel et aussi les activités de groupe qui visent l'appui émotionnel et la réintégration sociale.

**Sécurité** : Tous les prestataires de services doivent mettre en priorité et réfléchir à la sécurité et la sûreté du/de la survivant(e) et sa famille, ainsi que à la sécurité des autres prestataires qui apportent un appui. Ces services peuvent aussi englober l'appui des officiers police et judiciaire, mais ceci dépendra de la zone d'intervention et si ces agents sont bien habilités à répondre aux cas de VBG de manière positive et non-discriminatoire.

**Assistance juridique et judiciaire** : Cet appui offre des conseils juridiques aux survivant(e)s qui souhaitent dénoncer l'acte et déposer une plainte contre l'auteur de la violence devant un magistrat. Cette assistance aussi fournit une représentation des survivant(e)s devant les tribunaux et un accompagnement tout au long du processus. La réponse juridique dans certaines zones d'un projet est souvent très faible et limitée ; ainsi, il est important que le/la survivant(e) comprenne tous les avantages et les conséquences de poursuivre la justice afin de prendre une décision bien claire et informée.

## G. Documentation et gestion des données

De manière générale, on se rappelle que les informations concernant les incidents spécifiques de VBG ne devraient PAS être partagées, surtout l'identité du/de la survivant(e), de sa famille, ou de l'auteur présumé de l'acte, et qu'il faut prêter attention à la distribution des données agrégées. Tous les principes directeurs concernant la collecte éthique et sécurisée des données doivent être respectés, et aucune information qui peut identifier un(e) survivant(e) ne sera intégrée dans un rapport quelconque concernant les incidents de VBG dans une zone d'intervention.

Les personnes chargées de collecter des informations auprès du/de la survivant(e) doivent être formées à la manière de remplir les formulaires et d'agir dans le respect des principes directeurs, surtout de la confidentialité et du respect des choix du/de la survivant(e). Les fiches de rapportage d'incident contiennent des informations extrêmement

confidentielles et sensibles et ne peuvent être communiquées à autrui que dans des circonstances exceptionnelles. Les fiches doivent être gardées dans des lieux sécurisés et fermés à clé, avec un accès strictement limité.

Dans les projets financés par la Banque mondiale, parfois le projet peut entrer dans un accord avec un prestataire de services pour la prise en charge des cas de VBG, ce qui peut aussi englober un protocole de partage des données. Le rapportage des données liées aux VBG en dehors du prestataire de services sera limité au code de cas, au type de cas, à la zone et la date de l'incident, au lien de l'auteur présumé au projet (si connu), et à l'âge et au sexe du/de la survivant(e), toujours avec son consentement éclairé. Ceci se limitera au partage entre le prestataire et la structure qui gère le mécanisme de gestion des plaintes (MGP), et entre le prestataire envers l'Unité de gestion de projet (UGP) et la Banque mondiale, ainsi qu'avec la structure qui joue le rôle du consultant de supervision du projet.

La structure engagée en tant que consultant de supervision du projet fera aussi un rapport mensuel à l'UGP des données concernant le MGP, y compris les susdites données sur les cas de VBG, afin de suivre et d'assurer la bonne fonctionnalité du MGP. Les autres données sensibles seront enregistrées uniquement sur la fiche de plainte (voir Annexe), qui sera gardée dans un lieu confidentiel et sécurisé au niveau du prestataire de services en question, avec un accès strictement limité. Des données agrégées concernant le nombre de cas référencés par le MGP, le nombre de cas toujours ouverts et pour combien de temps, et le nombre de cas fermés et le temps que ces cas ont été ouverts, peuvent être partagées par le prestataire, qui tient un accord de partenariat et de partage de données avec le projet, envers l'UGP, et par après, avec la Banque mondiale, afin de suivre la fonctionnalité et l'efficacité du MGP.

#### **H. Dissémination des informations**

La diffusion des informations sur ces procédures et les services disponibles dans les zones d'intervention du projet STEP2 doivent se faire de manière continue. Il importe également de la conduire en direction des acteurs étatiques ainsi que de toutes les organisations intervenant dans le domaine des VBG dans les zones pertinentes. Étant donné que ces procédures sont un document dynamique, tout changement doit être communiqué à la communauté et à tous les acteurs dans les mêmes conditions.

La communauté devrait être particulièrement informée :

- des endroits où se rendre pour obtenir de l'aide (« points d'entrée ») ;
- des services disponibles et des modalités d'accès à ces services ; et
- de ce à quoi elle peut s'attendre, y compris des renvois potentiels, ainsi que des rôles, des responsabilités et des limites des différents acteurs des conditions de confidentialité.

#### **I. Fiches relatives aux plaintes de VBG**

Voir Annexe 4 pour des exemplaires des formulaires relatifs aux fiches à utiliser pour des plaintes de VBG rapportées à travers le MGP et dans le cadre du projet STEP 2 :

- Exemplaire 1 : Fiche de réception de plaintes liées aux VBG (fiche d'enregistrement et de code)
- Exemplaire 2 : Fiche de réception de plaintes liées aux VBG (fiche de consentement et description des faits)
- Exemplaire 3 : Fiche de consentement concernant les plaintes liées aux VBG (pour les non-victimes)
- Exemplaire 4 : Fiche de vérification des faits (pour les structures d'examen)
- Exemplaire 5 : Fiche de rapportage sur les plaintes (pour les prestataires de services)
- Exemplaire 6 : Fiche de rapportage des résultats des vérifications (pour les structures d'examen)
- Exemplaire 7 : Fiche de notification des résultats des vérifications (au gestionnaire)
- Exemplaire 8 : Fiche de notification des actions adoptées (par le gestionnaire)

#### **J. Ressources :**

Banque mondiale, Note de bonnes pratiques : Lutter contre les violences sexistes dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil, 28 septembre 2018.

GBVIMS, Outil de classement de la violence basée sur le genre (à utiliser avec le Système de gestion interorganisations des informations sur la violence basée sur le genre (IMSVBG)).

GBV Working Group (Whole of Syria), Standard Operating Procedures for Prevention of and Response to Gender-Based Violence, 2017.

Inter-Agency Standing Committee (IASC), Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire, 2015.

OMS, Principes d'éthique et de sécurité recommandés par l'OMS pour la recherche, la documentation et le suivi de la violence sexuelle dans les situations d'urgence, 2007.

Procédures opérationnelles standards pour répondre et prévenir les violences basées sur le genre (VBG) : Extrême Nord-Cameroun, Sous-Groupe de Travail – VBG – Extrême Nord, 2016.

UNHCR, La violence sexuelle et sexiste contre les réfugiés, les rapatriés et les personnes déplacées: Principes directeurs pour la prévention et l'intervention, mai 2003.

#### **Annexe 4 : Fiches relatives aux plaintes liées aux vbg**

*NB : Ces annexes devraient être adaptées en fonction des outils de collecte de données de VBG et bases de données déjà utilisées par les prestataires de services pour éviter des fardeaux inutiles aux prestataires et le double emploi dans les outils de collecte de données.*

[\*\*Exemplaire 1. Fiche de réception de plaintes liées aux VBG partie 1 \(fiche d'enregistrement du nom / code et de consentement\)\*\*](#)

**Formulaire de réception de plaintes liées aux VBG (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 de STEP. Si le/la victime n'a pas consenti à être renvoyé 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 STEP. 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 VBG 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/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP de STEP?

Oui   
Non

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

[Exemplaire 2. Fiche de réception de plaintes liées aux VBG partie 2 \(fiche de consentement et de description des faits\)](#)

**Formulaire de réception de plaintes liées aux VBG (partie 2)**

**Instructions :**

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de VBG lié au projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP de STEP. 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 VBG 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 STEP. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

**Partie A :**

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

Oui  Non

**SI OUI**, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

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

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

#### Partie B :

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

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

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

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

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

Connu  Inconnu

Nom(s) : \_\_\_\_\_

Fonction(s), si connue(s) : \_\_\_\_\_

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

Oui   
Non   
Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Civile Congolais   
Civile Étranger   
FARDC   
PNC   
Inconnu   
Autre  Veuillez expliquer :

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

L'identité des témoins le cas échéant :

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

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol   
Aggression sexuelle   
Aggression physique   
Violence psychologique/émotionnelle   
Mariage forcé   
Dénie de services, ressources ou opportunités

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

Oui  Si possible, identifier qui ? \_\_\_\_\_  
Non

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçut 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 :

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.

### Exemplaire 3. Fiche de consentement des plaintes liées aux VBG (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 STEP 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 STEP.

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

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

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

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

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

Code de l'agent: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Nom du/de la plaignant(e) : \_\_\_\_\_

Numéro de contact : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

#### Exemplaire 4. Fiche de rapportage sur les plaintes liées aux VBG (pour les prestataires de services de VBG)

#### Outil de rapportage de plaintes liées aux VBG

##### Instructions :

Le prestataire de services doit remplir ce formulaire après avoir réceptionnée le/la survivant(e) et seulement après avoir eu son consentement éclairé à être référé(e) au système du MGP de STEP. 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 la Coordination Générale, 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 STEP, ces informations devraient également être incluses et communiquées d'une manière agrégée à la Coordination Générale 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

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol   
Aggression sexuelle   
Aggression physique   
Violence psychologique/émotionnelle   
Mariage forcé   
Dénie de services, ressources ou opportunités

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

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

#### Exemplaire 5. Fiche de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG (pour la structure faisant l'examen de la plainte)

#### Outil de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG

##### Instructions :

*La structure faisant l'examen de la plainte liée aux VBG doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident de VBG lié au projet STEP. 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 la Coordination Générale, 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 (classification GBVIMS) :

Viol   
Aggression sexuelle   
Aggression physique   
Violence psychologique/émotionnelle   
Mariage forcé   
Dénie de services, ressources ou opportunités   
Aucun incident de VBG confirmé

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

**Exemplaire 6. Fiche de notification des résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG (pour la structure faisant l'examen de la plainte au gestionnaire)**

### **Outil de notification des résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG**

#### **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 :

Civile Congolais   
Civile Étranger   
FARDC   
PNC   
Inconnu   
Autre  Veuillez expliquer :

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 (classification GBVIMS) :

Viol   
Aggression sexuelle   
Aggression physique   
Violence psychologique/émotionnelle   
Mariage forcé   
Dénie de services, ressources ou opportunités   
Aucun incident de VBG confirmé

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

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

**Exemplaire 7. Fiche de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées aux VBG (pour le gestionnaire)**

### **Outil de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées aux VBG**

#### **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 VBG. 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 :