

PROJET D'AUTONOMISATION DES FEMMES ENTREPRENEURES ET MISE À NIVEAU DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES POUR LA TRANSFORMATION ÉCONOMIQUE ET L'EMPLOI



Mécanisme de Gestion des Plaintes et de lutte contre les Exploitations, abus et harcèlement sexuels

TABLE DES MATIÈRES

1.CONTEXTE ET JUSTIFICATION	07
2.APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE	09
2.1 Mise en place du comité de Gestion des Plaintes et Conflits	09
2-2 Fondement du Mécanisme de gestion des Plaintes sensible au genre	10
2.3 Enregistrement des plaintes.....	11
2.4 Traitement des plaintes	12
2.5 Contenu d'une bonne plainte	14
2.6 EXAMEN et enquête	16
2.7. Réponse et prise des mesures	17
2.8. Réaction du plaignant ou procédure d'appel	18
2.9. Résolution de commun accord	18
2.10 Suivi et enregistrement des plaintes	19
2.11. CIRCUIT DU MGP	21
3. Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes	21
4.Mise en oeuvre du MGP	22
4.1. Renforcement des capacités	22
4.2. Diffusion de l'information sur le MGP	22
5. Exploitations et Abus sexuels et Harcèlement sexuel	22
6. BUDGET ESTIMATIF	24
7. CONCLUSION	24
ANNEXES	25
Annexe 1. Fiche d'enregistrement des plaintes	25
Annexe 2. Panneau d'affichage du MGP sur site des activités	27
ANNEXE 3. PROTOCOLE DE REPONSE POUR LES PLAINTES DE EAS/HS	27
ANNEXE 4 . FICHES RELATIVES AUX PLAINTES DE EAS/HS	35

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

AEP	Agence d'exécution du Projet
CCP	Comité Consultatif Provincial
CN	Coordination Nationale
CGPC	Comité de Gestion des Plaintes et des Conflits
CPME	Centre des Petites et Moyennes Entreprises
IDA	Association Internationale de Développement
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
PADMPME	Projet d'Appui au Développement des Micro, Petites et Moyennes Entreprises
PAP	Personne affectée par le Projet
PME	Petites et Moyennes Entreprises
RE	Responsable Environnement
RDC	République Démocratique du Congo
TRANSFORME	Projet d'Autonomisation des Femmes Entrepreneures et mise à niveau des PME pour la Transformation économique et l'Emploi
UCP	Unité de Coordination du Projet

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo (RDC) a conclu, avec le soutien technique et financier de l'Association Internationale de Développement (IDA) du Groupe de la Banque mondiale, un projet dénommé « Projet d'autonomisation des femmes entrepreneurs et mise à niveau des petites et moyennes entreprises pour la transformation économique et l'emploi » (TRANSFORME, en abrégé) à hauteur de 300 millions de dollars américains.

Le Projet TRANSFORME part du principe que la création accrue de nouvelles entreprises, l'amélioration des capacités et de l'accès au marché pour les femmes entrepreneurs, l'élargissement de l'accès au financement pour les Micros, Petites et Moyennes Entreprises (MPME) et l'amélioration de l'environnement commercial pourraient stimuler la diversification, la mise à niveau technologique et les gains de productivité qui conduisent à la transformation économique, à l'autonomisation économique des femmes et à la création inclusive d'emplois de qualité par les entreprises privées. Le Projet TRANSFORME s'appuie sur la conception et les leçons de l'expérience du projet de croissance et de développement des PME (PADMPME, P160806) avec l'ambition d'étendre considérablement la portée et l'impact sur les MPME, en particulier les femmes.

Le Projet TRANSFORME cherche à fournir un ensemble d'interventions qui (i) renforcent le pipeline d'une nouvelle génération de MPME et d'entrepreneurs, en particulier les femmes, (ii) améliorent l'accès au financement pour soutenir les opportunités de croissance pour les PME performantes, y compris celles qui sortiront des programmes de subventions et de subventions de contrepartie financés par les opérations en cours de la Banque mondiale, et (iii) continuent à soutenir les réformes de l'environnement des affaires et les améliorations de l'écosystème de l'entrepreneuriat.

Ce Projet s'appuie sur les composantes suivantes :

Composante 1 : Soutenir les femmes entrepreneurs, la création des entreprises et les PME

Cette composante permettra de professionnaliser les femmes entrepreneurs, d'élargir la réserve de nouvelles entreprises notamment celles créées par des femmes, et d'améliorer les performances des PME existantes en encourageant la modernisation et la mise à niveau technologique. Avec le temps, certains de ces entrepreneurs pourraient demander un financement auprès des institutions financières participantes (IFP) renforcées par la composante 2.

Composante 2 : Inclusion financière et accès durable au financement pour les femmes entrepreneurs

Cette composante soutiendra l'inclusion financière et l'accès au financement pour les femmes entrepreneurs et les PME à travers : (i) le renforcement de l'infrastructure de crédit en RDC pour améliorer l'accès au crédit (en particulier pour les femmes entrepreneurs) ; (ii) le déblocage des financements pour les femmes entrepreneurs par le biais des garanties partielles des crédits ; (iii) l'élargissement de l'accès aux services financiers numériques notamment pour l'autonomisation économique des femmes.

Composante 3 : Développement de l'écosystème de l'entrepreneuriat

Cette composante contribuera à améliorer la durabilité des résultats en termes de survie et de croissance des entreprises en améliorant l'environnement commercial et en développant l'infrastructure partagée pour stimuler davantage l'adoption de technologies et faciliter l'accès aux marchés.

Composante 4 : Mise en oeuvre du projet

Cette composante sera consacrée à la gestion du projet.

Composante 5 : CERC (Composante de réponse aux situations d'urgence).

L'approche pour le projet et la nature évolutive de ses interventions offrira la souplesse nécessaire pour en adapter la conception et l'ampleur au contexte national.

Dans le cadre de la mise en oeuvre des activités du Projet, il est impérieux de mettre en place un MGP à travers des outils de communication appropriés afin de favoriser l'adhésion et l'appropriation de toutes les parties prenantes au projet pour obtenir par ricochet la pérennisation des acquis du Projet, d'autant plus que sa mise en oeuvre laisse entrevoir des effets négatifs sur l'environnement biophysique ou humain et qu'il est fort probable que les personnes se sentant lésées puissent se plaindre pour trouver réparation. C'est dans ce contexte qu'il a été élaboré ce mécanisme de gestion des plaintes et ce, suivant les exigences liées à la gestion environnementale et sociale du projet.

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

en oeuvre des activités du Projet.

Afin de permettre au public en général et aux bénéficiaires des activités du Projet TRANSFORME en particulier d'être bien informés sur le mécanisme, les règles et les procédures de gestion des plaintes et de voies de recours, l'UCP du Projet TRANSFORME a mis en place le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Ce mécanisme doit être diffusé à tous les niveaux et à tous les acteurs dans la zone d'intervention du Projet TRANSFORME afin de permettre au/ à la plaignants/e potentielle de le connaître pour s'en servir en cas de besoin.

1.1. Objectif du MGP

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet TRANSFORME a pour objectif 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.

Ainsi, d'une façon spécifique, ce MGP vise à :

Le mécanisme de gestion des plaintes et conflits du Projet TRANSFORME a pour objectifs de:

- Informer les partenaires, bénéficiaires ou autres parties prenantes de leurs droits de communiquer au Projet TRANSFORME leurs préoccupations ou plaintes ;
- Permettre à l'équipe dédiée de TRANSFORME de rectifier ou de corriger les erreurs éventuelles ;
- Améliorer la recevabilité envers ses partenaires et bénéficiaires du projet ;
- Maintenir la cohésion sociale dans les zones ciblées du projet et promouvoir la résilience communautaire.
- Offrir un cadre d'expression aux bénéficiaires et assurer une participation ouverte à toutes les parties prenantes au projet pour ainsi renforcer la crédibilité et la redevabilité du Projet ;
- Documenter, gérer et traiter les plaintes reçues relatives aux incidents d'exploitation et abus sexuels et le harcèlement sexuel (EAS/HS) signalés/reportés et y répondre dans l'intérêt supérieur du/de la survivant/e ;
- Analyser les suggestions, les plaintes ou les abus constatés afin de permettre aux partenaires de mise en oeuvre d'y répondre ;
- 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 ;
- Augmenter l'implication et la responsabilisation des parties prenantes au TRANSFORME en vue d'éviter et de détourner les cas de fraudes et de corruption ;
- Atténuer les risques éventuels liés à la mise en oeuvre du Projet, y compris les incidents d'exploitation et abus sexuels et le harcèlement sexuel (EAS/HS).

1.2. Concepts de base

Recevabilité

Pour le TRANSFORME, la recevabilité consiste à assumer la responsabilité d'être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des points de vue du bailleur de fonds, des partenaires et des populations riveraines, au service desquelles le Projet travaille. Le Projet s'engage à agir en fonction de ce qu'ils disent, et à être responsable devant eux des décisions et des actions prises. La recevabilité concerne les rapports que le Projet entretient avec les gens (hommes, femmes et enfants), rapports fondés sur la dignité et le respect de leurs biens par rapport à la mise en oeuvre du Projet.

Le personnel du TRANSFORME, et de ses partenaires, reçoivent et recueillent des commentaires et des plaintes dans le cadre des activités dudit Projet. Les préoccupations mineures peuvent être réglées de façon concertée mais pour ce qui est des préoccupations plus sérieuses être traitées dans le cadre du MGP.

Un MGP efficace peut servir d'espace de recevabilité aux parties prenantes. Les enseignements tirés par le biais du MGP permettent des comptes au projet, ou aux partenaires, au sujet de leurs promesses et de leurs engagements à l'égard des bénéficiaires et des parties prenantes. Il peut permettre de vérifier si des objectifs précis sont atteints, et de détecter à l'avance qu'il y a peut-être quelque chose qui ne va pas. Les renseignements reçus, par le biais d'un MGP, permettent d'apporter des changements opportuns, ou de prendre des décisions correctrices la situation ou réduire les risques éventuels.

Rétroaction

La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. La rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets sont perçues, ou sur la manière dont elles sont mises en oeuvre. Des commentaires de natures différentes peuvent être traités de façon informelle pendant des missions de suivi et de supervision du projet.

Plainte

La plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité d'un service fourni, qui se rapporte aux actions ou aux inactions du projet et qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse d'un riverain.

Les plaintes sont directement liées aux engagements pris par une organisation, en ce qui concerne le type et les modalités de la mise en oeuvre du projet. Les bénéficiaires ont le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées, si l'engagement n'est pas celui qui leur convient, ou ne correspond pas à ce qui leur a été promis par le projet lors de la mise en oeuvre. Une plainte officielle exige une réponse, et une organisation qui reçoit une plainte a le devoir de répondre à la personne plaignante.

Les personnes qui souhaitent porter plainte, ou soulever une inquiétude, ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) peut aller, de la crainte de se voir ou de voir sa communauté privée d'une activité du projet, à la crainte de faire personnellement l'objet de persécutions pour avoir porté plainte. Ce problème peut être particulièrement marqué dans certaines situations, par exemple, dans des contextes conflictuels ou instables, et demande qu'on s'y attarde sérieusement.

2. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Le Projet TRANSFORME veut encourager les partenaires et les parties prenantes à apporter des commentaires sur la progression et l'efficacité de son travail. Les mécanismes de rétroaction et de plaintes viennent renforcer la culture de recevabilité permettant d'améliorer la qualité des prestations du projet et les relations qu'il établit avec les partenaires et les communautés.

Il souhaite encourager le personnel et les organisations partenaires à :

- Reconnaître que des erreurs peuvent être commises et s'engager à en tirer des leçons ;
- Faire plus qu'écouter simplement les parties prenantes, en particulier les bénéficiaires de ses interventions.

2.1. Mise en place du Comité de Gestion des Plaintes (CGP)

Dans le cadre du Projet TRANSFORME et conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°1 (NES 1) du nouveau Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale, le MGP commence par l'installation du CGP. Ce CGP est mise en place à trois niveaux dont le national, provincial et local.

➤ Au niveau local

Le Comité de Gestion des Plaintes et conflits en sigle CGPC est installé au niveau communal et est composé d'au moins sept (7) personnes représentant les différentes parties concernées par le projet et se réunit au moins une fois la semaine. Sa mission est de documenter et statuer sur les plaintes de caractère général reçu pour des solutions idoines, en collaboration avec le point focal du projet dans la zone concernée et le représentant de l'AEP d'accompagnement.

Du point de vue opérationnel, le CGPC est structuré de la manière suivante :

- 1 représentant de l'autorité locale (Bourgmestre), le Président ;
- 1 représentant de l'AEP d'accompagnement, le Secrétaire ;
- 1 représentant des Chefs de quartier, Membre ;
- 2 représentants de la société civile (1 représentant des associations des Jeunes et 1 représentant de l'association des femmes), Membres ;
- 1 représentant des PME, Membre ;
- 1 représentant de Projet TRANSFORME de la zone concernée, Membre.

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/ ou verbales par les plaignant (e)s.

➤ Au niveau de l'antenne provinciale

Sous la supervision du Chef d'Antenne Provinciale, le CGP est constitué par le personnel de l'Antenne, à savoir :

- Chef d'Antenne ;
- Assistant en Sauvegardes Environnementales et Sociales ;
- Assistant Suivi – Evaluation.

Ce comité reçoit tous les rapports relatifs au MGP ainsi que les PV des réunions des CGP local et en fait part au CGP de la Coordination Nationale via le Spécialiste en Sauvegardes Sociales du Projet.

N.B : Le rapport de suivi des plaintes est soumis, par l'Assistant en Sauvegardes Environnementales et Sociales du Pool à l'équipe de Sauvegardes de la Coordination Nationale du Projet TRANSFORME

(SSS, SQVBG et SSAE) pour orientation et validation. C'est aux Spécialistes de la Coordination Nationale de faire rapport au Coordonnateur National du projet.

➤ Au niveau National

Au niveau de la Coordination Nationale du Projet TRANSFORME, le Spécialiste en Sauvegardes Sociales (SSS) du Projet 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 Spécialistes en Sauvegardes Environnementales et Spécialistes en VBG.

N.B : Les cas des plaintes hyper sensibles, liées aux EAS/HS ne sont pas traités par les CGP au niveau local et de l'antenne, mais par l'ONG spécialisée en VBG-EAS/HS qui appuiera le projet pendant sa mise en oeuvre. Elle (ONG) à son tour, informera la Spécialiste en VBG qui doit informer aussi le Coordonnateur National enfin qu'il puisse à son tour informer la Banque mondiale dans les 24 heures qui suivent.

Les membres de l'équipe du Projet TRANSFORME et les Chefs des quartiers qui participent à la gestion des plaintes, doivent être formés sur le Mécanisme de gestion des plaintes y compris sur la réception de cas des EAS/HS, le référencement des cas au prestataire de service VBG et les principes directeurs clés y afférents, surtout concernant l'importance de la confidentialité et de la sécurité.

2.2. Fondement du Mécanisme de Gestion des Plaintes sensibles au Genre

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

Tableau n°1 : Les dix (10) principes pour une bonne gestion des plaintes sensibles liées au Genre

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Participation	• Mettre en place le MGP à différents niveaux en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées afin d'en assurer le succès et l'efficacité	• Nombre de Comités de gestion des plaintes • Nombre de femmes participants, groupes de jeunesse, etc.
Sécurité et bien être	• Protéger l'anonymat des plaignants, le cas échéant • Assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences basées sur le genre, y compris l'exploitation et l'abus sexuel • Limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes • Évaluation de la situation sécuritaire des survivant.es VBG	• Absence de représailles ou de règlements de comptes à la suite des dénonciations ; • Nombre des survivant (e) s
Mise en contexte, pertinence et accessibilité	• Adapter le MGP au contexte local et le diffuser aux groupes cibles • Expliquer clairement les procédures et les différents modes de dépôt de plaintes • Identification de problèmes d'accès au MGP • Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au MGP.	• Nombre de réunions ou ateliers d'informations et de sensibilisation tenus • Nombre de personnes sensibilisées (données désagrégées) • Nombre de participants, y compris les groupes plus vulnérables des communautés • Mesures mise en place pour l'atténuation des problèmes d'accès
Prévisibilité	• Réagir promptement à chaque plainte • Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape	• Délai moyen de traitement • Taux de réponse • Nombre de plaintes non résolues

Impartialité	• Veiller à l'impartialité des personnes qui gèrent le MGP et des enquêteurs recrutés pour des tâches spécifiques • S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée	• Faible taux de récusation des membres des cellules locales et Comités locaux de gestion des plaintes • Critères de participation /identification des enquêteurs
Transparence	• Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement	• Procédures de traitement des plaintes connues et accessibles au public • Durée du traitement • Nombre de communication avec les plaignants • Nombre de sanctions disciplinaires aux incidents VBG avéré du projet
Confidentialité	• Respecter en tout temps la confidentialité des plaignants et/ou des survivants (es)	• Réduction du nombre de personnes/agents avec accès à l'information de plaintes VBG • Nombre de Protocole traitement de plaintes VBG qui garantisse les principes recteurs • Nombre de sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité
Approche centrée sur les survivants (es)	• Les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être des survivants (es) restent les centres pour toutes les procédures et questions	• Nombre de mesures prises en faveur des survivants (es) • Évaluation de qualité de la réponse offerte et donnés aux survivantest
Partenariat	• S'assurer que l'assistance aux victimes est en place pour les potentiels survivants (es)	• Mapping/évaluation des acteurs/structures VBG dans les zones d'intervention • Création d'un circuit de référencement pour les survivantes VBG

2.3. Enregistrement des plaintes

Pour faciliter la collecte ou la réception des plaintes dans la mise en oeuvre du projet, le Projet TRANSFORME met en place des outils de réception ou d'enregistrement des plaintes notamment :

- Une fiche d'enregistrement des plaintes ;
- Un cahier registre et une boîte à plaintes et/ou à suggestions ;
- Une boîte à suggestion (avec deux cadenas dont les clés seront gérées par le CGP au niveau local) ;

Consultation avec un prestataire de services ou une autre organisation de services sociaux dans la communauté, pour les cas de EAS/HS.

Il sied de signaler que l'AEP en collaboration avec le CGPC, peut collecter certaines plaintes à travers les réunions organisées de mise en oeuvre des activités. Sur le panneau de signalisation du MGP posé au niveau des, dans le centre des petites et moyennes entreprises (CPME) ainsi qu'à tout autre endroit approprié, sont affichés les messages relatifs aux lieux de dépôt des plaintes, les numéros de téléphone du Responsable de Gestion des conflits du TRANSFORME ou de son point focal et les coordonnées électroniques de l'UCP.

Bref, toutes les plaintes recueillies sont enregistrées dans une fiche de plaintes et consignées dans un cahier registre pour archivage et suivi.

Au niveau du site d'implantation du projet, dans les locaux de l'ONG internationale/firme ou de l'entreprise le cas échéant et à tout autre endroit public que choisira le comité de gestion des plaintes, il sera procédé à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues (un registre sera ouvert à cet effet) que ce soit par téléphone, soit par email ou par courrier directement de la part du plaignant ou par le biais du bureau du quartier (Voir modèle de fiche d'enregistrement des plaintes en annexe). Cela dépendra du site d'implantation du projet ou des activités.

Les possibles voies de réception sont comme suit :

- Courrier formel transmis au comité de MGP avec copie à l'entreprise responsable des activités, à la mission de contrôle (, au point focal TRANSFORME et / à la Coordination Nationale du Projet) ;
- Dépôt de courrier dans une boîte de réclamations au bureau de la Mairie ;
- Cahier/registre de conciliation au point focal TRANSFORME et à la mairie ou commune ;
- Utilisation de la téléphonie mobile, en cas d'extrême urgence ;

- Consultation pendant des réunions ou sensibilisations communautaires ;
- Consultation avec un prestataire de services ou une autre organisation de services sociaux dans la communauté.
- Afin que les plaintes puissent être reçues, il est important que les PAP/communautés riveraines des sites du projet soient informés de l'existence d'un MGP et de la possibilité de déposer une plainte/réclamation mais aussi d'être écoutées. Pour ce faire, le CGP devra envisager des voies sans entraves notamment :
 - La radio rurale ou communautaire pour la dissémination de l'information en langue locale ;
 - Communiqués dans les églises et mosquées ;
 - Affiches murales et autre communication directe ;
 - Les sensibilisations ou réunions communautaires ;
 - Panneau d'affichage/boîte à suggestions

Remarque :

Les réunions hebdomadaires qui se tiennent permettent au CGPC d'exploiter les différentes plaintes et/ou suggestions déposées dans la boîte à suggestion. Ces plaintes sont enregistrées sur la fiche ad hoc et les concernées sont invitées le cas échéant à la contresigner. Cela signifie que certaines personnes se présentent physiquement pour déposer leurs plaintes tandis que d'autres les font via la boîte à plaintes et/ou à suggestions, d'autres encore par téléphone ou e-mail. Toutes ces plaintes sont transposées ou transcrites sur la fiche des plaintes et consignées dans le cahier registre selon leur date de réception.

Au niveau de l'UCP, il sera placé un panneau de signalisation du MGP et une boîte à plaintes et/ou à suggestions. Toutes les plaintes recueillies au niveau de l'UCP seront renvoyées au CGPC de l'antenne concernée pour examen et traitement.

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

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

En ce qui concerne les cas de EAS/HS, les fiches d'enregistrement seront remplies par le prestataire de services VBG et gardées au sein du prestataire dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité. Le rapportage des données des cas de EAS/HS en dehors du prestataire 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.

2.4. Traitement des plaintes

Cette étape consiste à déterminer le type des plaintes tenant compte de sa sensibilité afin de déterminer quelle procédure ou politique à appliquer pour une solution appropriée. Souvent, les plaintes sont liées à la mise en oeuvre des subventions, des travaux (acquisition de terrain, pertes de revenus ou d'accès à un service, indemnisation, etc.) et autres services.

Certaines plaintes se rapportent généralement à la qualité de l'ouvrage (matériaux utilisés), d'autres concernent les acteurs de mise en oeuvre (comportement ou abus des staffs, des partenaires de mise en oeuvre en matière de recrutement,

de passation de marché, de salaire, d'approvisionnement, de communication, d'évaluation de la contribution locale et autres engagements), d'autres enfin sont dues à l'arrangement institutionnel du projet (méconnaissance des procédures du TRANSFORME et des rôles et responsabilités des différentes parties prenantes).

Après réception de la plainte, le CGPC siègera 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, le CGPC lui demandera de se faire assister par un membre de sa famille pour toutes fins utiles.

Dans le cas des plaintes de nature générale, une réponse sera fournie dans un délai d'une semaine ouvrable (au maximum) au plaignant, les plaintes de nature sensible pourraient nécessiter un délai plus long en raison de la plus grande complexité du processus d'enquêtes (3 semaines au maximum et 2 semaines au minimum) et les plaintes hyper sensibles peuvent faire l'objet des enquêtes pendant au moins quatre (4) semaines. Le plaignant devrait donc en être clairement avisé.

Les réponses sont, dans la mesure du possible, données tant verbalement que par écrit et sont consignées par le CGPC de façon à pouvoir vérifier qu'une réponse a été fournie et qu'on y a donné suite.

Pour cela, la fiche des plaintes (dont modèle en annexe) devant contenir les réclamations et plaintes du plaignant sera utilisée et un cahier registre pour consignation des plaintes par ordre de réception. Un classeur spécial sera disponible dans tous les sites du projet pour toutes fins utiles.

Et pour éviter la multiplicité des plaintes souvent dues à l'ignorance des procédures et de l'arrangement institutionnel, outre le renforcement des capacités des partenaires avant la mise en oeuvre du projet, l'Expert en sauvegarde sociale du TRANSFORME organisera des séances de sensibilisation de toutes les parties prenantes dans les quatre (4) sites du projet sur les mécanismes de gestion des plaintes.

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

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

En ce qui concerne les plaintes de VBG/EAS/HS, tout d'abord, si la plainte n'est pas rapportée au MGP initialement à travers un prestataire de service, le/la survivant(e) devrait être référé(e) immédiatement à un prestataire de service pour les orientations et services appropriés (psychosocial, médical, juridique, et/ou réinsertion sociale), par exemple, par le point focal VBG au sein du CGP si nécessaire (voir Protocole de réponse en Annexe 2). Il/elle doit aussi donner son consentement éclairé de saisir le MGP, en remplissant la fiche de consentement (voir Annexe 1). La prise en charge de tout(e) plaignant(e) auprès du MGP concernant un cas de VBG/EAS/HS sera assurée indépendamment de si un lien de l'auteur présumé au projet a été établi ou pas.

Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie à travers le prestataire de services et gardée dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité au sein de la structure de prise en charge ; uniquement le prestataire de services aura accès à cette fiche. Dans le rapportage des cas en dehors du prestataire de services, uniquement le code du cas (afin de faciliter le suivi au niveau du prestataire), le type de cas de VBG ainsi que la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet (si connu), et l'âge et le sexe du/de la survivant(e) seront partagés ; toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que le prestataire de service n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'information pour une vérification. Le prestataire de services devrait seulement documenter et signaler la plainte de VBG au MGP, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission. Si le/la survivant(e) choisit de ne pas saisir le MGP, il est important que le prestataire de service demande si le/la survivant(e) donne son consentement de partager certaines données de base (le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant(e)), lorsque les données des incidents sont partagées avec le MGP. Dans ce cas-là, l'incident est enregistré dans la base de données pour le prestataire de services et aidera le projet à contrôler le nombre de plaintes qui refusent de saisir le MGP et aussi à signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité. Finalement, le/la

survivant(e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP.

2.5. Vérification et action

Le Projet TRANSFORME veut encourager les partenaires et les parties prenantes à apporter des commentaires sur la progression et l'efficacité de son travail. Les mécanismes de rétroaction et de plaintes viennent renforcer la culture de redevabilité permettant d'améliorer la qualité des prestations dudit projet et les relations qu'il établit avec les partenaires et les communautés. Le Projet TRANSFORME souhaite donc encourager le personnel et les organisations partenaires à :

- ✓ Reconnaître que des erreurs peuvent être commises et s'engager à en tirer des leçons ; et
- ✓ Faire plus que de simplement « écouter » les parties prenantes, en particulier, les bénéficiaires dans ses interventions.

Dans cette optique, l'étape de vérification est utile, et consiste à faire la vérification ou l'examen relatif à 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 comment faire l'enquête au sujet d'une plainte et quelle personne ou membre du comité mandaté pour cette enquête. Il est préférable que celles les femmes formées à la conduite de telles vérifications soient impliquées dans les enquêtes liées aux plaintes de EAS/HS.

Le MGP du TRANSFORME prend en compte trois types de plaintes différentes : Plaintes Générales, Plaintes Sensibles et Plaintes Hyper sensibles.

2.5.1. Plaintes générales

Les plaintes générales sont celles qui n'affectent pas directement la crédibilité du projet et/ou la dynamique communautaire des bénéficiaires. Il s'agit, notamment, des plaintes relatives à la qualité des matériaux utilisés par le prestataire, le choix des fournisseurs locaux par un prestataire (PME, BC, etc.), ignorance des procédures, arrangement institutionnel, etc. Dans le cas de ce genre des plaintes, le délai de traitement pour répondre au plaignant est d'une semaine ouvrable (au maximum).

Le CGP locale (au niveau du quartier) est chargé d'examiner la plainte et mener au besoin, des enquêtes conformément aux procédures du projet. Si c'est un cas qui nécessite une expertise externe, le CGP saisira le projet pour des dispositions utiles. Pour ce cas, un délai maximum de sept (7) jours maximum est requis.

2.5.2. Plaintes sensibles

Est dite sensible, toute plainte ayant trait d'une manière ou d'une autre à la personnalité des gens impliquées dans la mise en oeuvre du projet. Parmi ces plaintes, nous citerons, notamment, le manque de transparence dans la passation des marchés, corruption du staff du projet, recrutement tendancieux de la main d'oeuvre locale, non-paiement des salaires et des prestations d'un service, calomnie, évaluation de la contribution des bénéficiaires, approvisionnement des matériaux, affectation des personnes et leurs biens, non-paiement des indemnités aux PAP, etc.

Pour ces genre des plaintes, l'enquête y relative sera menée en premier lieu par les personnes mandatées par le CGP au niveau local, pour chercher une issue favorable. En cas de non satisfaction ou en cas de nécessité, le CGP local transfèrera le dossier à l'Unité de Gestion des Plaintes de l'antenne pour traitement et prise de décision. L'antenne provinciale du Projet TRANSFORME a 72 heures pour examiner la plainte et déclencher une enquête devant aboutir à trouver une issue favorable en conformité avec les politiques et procédures du TRANSFORME; applicables auprès d'un nombre limité de personnes, afin de garantir la confidentialité. Dans le cas contraire, elle saisira la Coordination Générale pour de fin utile. L'enquête pourra aller jusqu'à 2 ou 3 semaines, comme délai maximal.

2.5.3. Plaintes Hypersensibles

Les plaintes hypersensibles sont celles liées à l'intimité ou à la personnalité d'un individu (plaignant) et peut aboutir à la suspension des activités du projet. Il s'agit notamment de cas de décès d'une personne et de violences basées sur le genre mais surtout d'exploitation et abus sexuels ou harcèlement sexuel (EAS/HS). Pour les plaintes décrites ci-dessus, le délai de réponse après réception d'une plainte, y compris le processus de vérification et le retour d'information, sera

quatre (4) semaines au maximum, afin d'y apporter des solutions appropriées, et la Coordination Générale, après avoir reçu les informations de base concernant un incident de EAS/HS, doit saisir immédiatement (dans les mêmes 24 heures après réception) les points focaux du projet au niveau de la Banque Mondiale, toujours avec le consentement éclairé du/de la survivant(e).

➤ **Exploitation et abuse sexuelle/harcèlement sexuel**

En ce qui concerne les cas de EAS/HS, après la réception d'une telle plainte auprès du CGP, un délai maximum de quatre (4) semaines est accordé pour la vérification y relative, compte tenu de son caractère d'hypersensibilité. En principe, le gestionnaire ou le partenaire en question (là où travaille l'auteur présumé par exemple), devrait mener toute enquête portant sur des mesures disciplinaires concernant ses employés, mais souvent, ces partenaires ne sont pas du tout prêts à gérer ce type de processus lié à une plainte de EAS/HS et ne sont pas formés de manière générale sur les procédures à suivre et les principes de base à respecter pour les enquêtes. Par conséquent, il serait mieux de référer les plaintes de EAS/HS à un processus de vérification auprès des ONG qui mettent en oeuvre les activités VBG, ou une autre structure constituée dans le but de mener en particulier un processus de vérification pour une plainte de EAS/HS. Ainsi, comme noté ci-haut, dans les 24 heures après l'admission d'une plainte, l'ONG devra documenter et signaler la plainte de EAS/HS à la SVBG qui est à la Coordination Nationale du Projet TRANSFORME, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité. Il y aura besoin de former les Assistants de sauvegarde environnementale et Sociale de chaque antenne sur le traitement et l'examen des plaintes et données relatives aux EAS/HS. Toute l'équipe de CGP de l'antenne devra aussi être formée sur le même thème. La SVBG va initier et définir les termes de référence concernant un processus de vérification selon les normes de preuve préétablies (à établir conformément aux principes directeurs de prise en charge des cas de VBG, à la présomption d'innocence, et aux standards de preuve exigés par le droit du travail et d'autres règlements applicables pour être en mesure de justifier les actions disciplinaires recommandées).

Les structures de prise en charge de survivants/tes de VBG partenaires à TRANSFORME, seront formées également sur le traitement et l'examen des plaintes et données des cas de VBG-EAS/HS ainsi que sur la gestion des cas, afin de savoir comment gérer les cas d'EAS/HS qui choisiront leurs structures comme porte d'entrée. La SVBG organisera des formations des toutes les ONG partenaires au projet, afin qu'elles soient en mesure de mener la vérification (si c'était nécessaire) conformément aux principes directeurs de prise en charge des cas de VBG et aux principes de traitement d'une plainte en bonne et due forme, dans l'antenne provinciale du projet, y compris des ONG juridiques. Toute activité de vérification sera organisée, avec l'appui direct ou à distance de la coordination nationale.

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

Il est important de noter que l'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident de EAS/HS, voir l'auteur présumé de l'acte, et le projet TRANSFORME. L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer restera uniquement avec l'employeur et le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure de vérification aura le rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

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

Les mesures disciplinaires recommandées par la structure qui fera la vérification de la plainte devraient se conformer aux lois relatives au code de travail de la RDC, au contrat d'emploi, et au code de conduite en vigueur pour l'entreprise en question. Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis à la Coordination Nationale, qui sera chargée d'exécuter les actions recommandées avec le partenaire pertinent, et au point focal de la Banque Mondiale (voir Annexe 4). L'exécution des actions disciplinaires devrait aussi se faire en collaboration avec le prestataire de

services afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) pendant ce processus. Ci-après, le cas peut être fermé dans le système du MGP, et la Coordination Nationale et le point focal de la Banque Mondiale notifiés du même.

➤ **Décès ou mort l'homme :**

L'Assistant en Sauvegardes Environnementales et Sociales saisira dans l'immédiat le chef d'antenne provinciale pour fin utile. Ce dernier convoquera une séance extraordinaire au niveau de l'antenne et saisira immédiatement la Coordination Nationale pour information et appui. La Coordination Générale saisira la Banque Mondiale via la Chargée de projet (TTL) des dispositions prises. Pendant que tout cela se passe au niveau du TRANSFORME, le CGP délègue une équipe pour enquête et examen afin de faire toute la lumière sur la plainte et cela dans un délai maximum de trois jours. Si l'examen de la plainte révèle que cette plainte n'est pas valide ou ne concerne pas le projet, la plainte sera rejetée et aucune action y afférente ne sera plus menée. Le rapport d'enquête sera transmis à la Coordination Nationale via l'Assistant en Sauvegardes Environnementales et Sociales. Enfin, l'UCP TRANSFORME transmettra ce rapport à la Banque Mondiale via la chargée de projet pour information.

Notes générales sur le processus de vérification

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

Comme le Projet TRANSFORME est la suite logique du Projet PADMPME financé aussi par la Banque Mondiale, la collaboration entre les deux fait en sorte que le MGP défère immédiatement la plainte aux partenaires du Projet PADMPME pour la prise en charge. Cette solution s'applique uniquement pour les villes où le Projet PADMPME intervient à Kinshasa, Matadi, Goma et Lubumbashi avec le Consortium ERND – VPPEE.

Pour les villes où le Projet PADMPME n'intervient pas (Kananga, Mbuji Mayi, Bunia, Bukavu et Goma) le Projet TRANSFORME identifiera les structures spécialisées en VBG et les mettra à la disposition du MGP de sorte que toute plainte liée aux VBG/EAS/HS leur soit immédiatement référée pour la prise en charge et le suivi. Le projet en pareil cas recommande à ce que l'entreprise sanctionne le coupable.

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

Comme certaines enquêtes et réponses peuvent avoir des conséquences considérables sur (i) la mise en oeuvre du projet TRANSFORME, (ii) l'image du projet TRANSFORME (crédibilité), (iii) les Bailleurs de Fonds (notamment la Banque Mondiale), (iv) le partenaire ou prestataire, et/ou la personne plaignante, le CGP en examinera les risques et les implications. Dans quelle mesure la personne plaignante et/ou le Projet TRANSFORME (UCP) ou encore le partenaire est-elle prête à faire face aux conséquences de l'enquête ? Quel rôle le/la plaignant/e pourrait-il jouer ? Sera-t-il disposé à exprimer publiquement sa préoccupation ? Dans quelles circonstances le Projet TRANSFORME ou le/la plaignant/e voudra-t-il mettre fin à une enquête ou refuser de la poursuivre ?

2.6.Critères relatifs aux enquêteurs

Les critères à prendre en compte dans le choix ou la désignation des enquêteurs sont les suivants :

- **Compétence :**
Les personnes qui mènent les enquêtes doivent avoir la capacité de prendre les mesures et/ou décisions appropriées et de les appliquer.
- **Transparence :**
Dans le cas des plaintes de nature non sensible, il est important de s'assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de l'équipe d'enquête et le choix des responsables des décisions. Toutes les décisions importantes qui sont prises doivent être annoncées clairement.
- **Confidentialité :**
La confidentialité est essentielle, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s'en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que la personne contre laquelle la plainte est portée.
- **Impartialité :**
L'impartialité des enquêteurs est cruciale si on veut que les plaintes et les réponses qui y sont données soient

traitées de façon équitable. Si les personnes qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'issue d'une enquête, ceci pourrait nuire au MGPC et causer plus d'angoisse ou de tort aux personnes concernées.

Attention !

Il est à signaler que certaines plaintes de nature hypersensible pourraient exiger que les enquêteurs soient formés pour mener des investigations spécialisées de façon à ne causer aucun préjudice et à maintenir l'intégrité du MGP (par ex. dans des cas d'exploitation et d'abus sexuel).

2.7. Réponses et prise des mesures

A la suite d'un examen et d'une enquête, quelque chose doit être corrigée, modifiée ou changée sur le rapport entre les deux parties pour améliorer la situation et résoudre le problème.

Une plainte formelle exige une réponse rapide de la part du Projet. Il est fondamental de communiquer clairement à la personne plaignante les constats issus des processus d'examen et d'enquête et de la tenir dûment informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé. Il pourrait parfois être nécessaire d'informer la communauté en général des mesures qui seront prises si celle-ci a aussi été touchée. Les réponses peuvent se faire par écrit ou verbalement selon ce qui aura été convenu avec la personne plaignante et elles devront être documentées.

Dans un délai de 7 jours ouvrables à dater de la réception de la plainte de nature non sensible, une réponse doit être adressée au plaignant. Quant à une plainte de nature sensible, un délai minimal de 2 semaines est requis pour tenir informé le plaignant de la suite réservée à sa plainte, réclamation ou encore doléance.

Cette réponse sera inscrite dans la fiche de plainte dûment remplie par les deux parties et dont le modèle est en annexe. Le plaignant a, de son côté, une semaine pour réagir face à la réponse du comité de gestion des plaintes et conflits. Il sied de signaler que la réponse à une plainte peut être négative ou la réclamation jugée non fondée. Elle peut aussi être positive et accompagnée d'un dédommagement ou indemnisation ; il peut, par exemple, être convenu d'ajouter à la liste de bénéficiaires quelqu'un qui n'y figurait pas auparavant. Si la réponse n'est pas acceptée, la personne plaignante ou son équipe peut faire appel de la décision. Le MGP mis en place exige à ce que le plaignant soit toujours informé de toute réponse ou de tout traitement réservé à sa plainte ou doléance.

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

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

Dans de telles circonstances, il serait nécessaire de mener une enquête préliminaire pour remonter à la source de l'allégation, rechercher une victime ou un témoin à qui parler de la possibilité de déposer une plainte ou une dénonciation. En ce qui concerne les cas des EAS/HS, une fois que la vérification sera conclue, le/la plaignant(e) devrait être informé(e) de l'issue de la vérification (normalement, à travers le prestataire de services), y compris pour prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité, si nécessaire. Seulement après avoir informé le/la plaignant(e), l'auteur sera notifié aussi par le représentant approprié au sein du gestionnaire ou de l'entreprise. Le prestataire de services de VBG devrait également demeurer disponible au/à la survivant(e) pour répondre aux questions en cas de besoin.

Il serait également indispensable d'informer la communauté en général des mesures qui seront prises au cas où celle-ci a également été touchée. Les réponses réservées aux plaignants peuvent se faire par écrit, par téléphone ou verbalement, selon ce qui aura été avec la personne plaignante et devront être documentées. Pour des plaintes anonymes, non-liées aux VBG, la radio communautaire pourra être un moyen par lequel la réponse sera donnée, mais également on pourra entreprendre d'inviter le/la plaignant(e) au CGP, afin de lui communiquer les actions menées, en dehors des cas de VBG.

Le tableau ci-dessous présente le délai prévu pour le traitement de chaque catégorie des plaintes.

Nature des plaintes	Délai de réponse au plaignant
Plaintes Générales	7 jours au maximum
Plaintes Sensibles	2 à 3 semaines au maximum
Plaintes Hypersensibles	4 semaines au maximum

Cette réponse sera couchée dans la fiche de plainte dûment remplie par les deux parties et dont le modèle en annexe. Le/la plaignant (e) a, de son côté, une semaine pour réagir face à la réponse lui réservée par le CGP, ou la structure au sein du MGP dans les cas liés aux EAS/HS.

2.8. Réaction du plaignant ou procédure d'appel

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées (le Projet et le plaignant) ne peuvent parvenir à une solution à l'amiable (en dehors des cas de EAS/HS), le plaignant peut décider de faire appel de la réponse.

La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. La procédure d'appel sera clairement définie et expliquée aux riverains : dans quels cas elle peut être utilisée ; comment elle fonctionnera et qui y participera. La procédure d'appel, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle sera menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MGP. Si la plainte a été traitée au niveau local par le CGPC, le plaignant peut faire appel à l'UCP (Point Focal) directement afin de réexaminer sa plainte. Si elle avait déjà fait l'objet d'examen par l'UCP (point focal) au niveau provincial et qu'il n'y a pas eu de suite favorable, le plaignant pourra saisir directement l'UCP au niveau national à Kinshasa.

Si le réexamen prouve que la plainte est recevable et mérite une réponse favorable, le plaignant sera remis dans ses droits, si non, la plainte sera rejetée et le plaignant peut recourir au tribunal compétent de sa circonscription s'il juge que sa cause a été mal traitée par le Projet.

En cas d'échec de recours, le Plaignant a une dernière instance avant de recourir aux cours et tribunaux. Cette instance s'appelle « Comité de pilotage Provincial », structure qui valide toutes les requêtes venant des communautés. Il est composé des ministères sectoriels et du point focal TRANSFORME, de la société civile et est présidé par le Ministre Provincial des PME, etc.

2.9. Résolution d'un commun accord

Le CGP assurera le traitement des plaintes en favorisant le règlement à l'amiable des plaintes (uniquement les plaintes générales et sensibles). Pour les plaintes hypersensibles, seul le cas de mort d'homme ou de décès peut faire l'objet d'un règlement à l'amiable si le plaignant l'accepte. Les cas de VBG ne feront jamais sujet d'une résolution à l'amiable et suivront uniquement la procédure telle que l'exigent les principes directeurs.

Le cas échéant, il recourt à la Coordination Nationale du projet TRANSFORME basée à Kinshasa, ou à l'antenne provinciale du TRANSFORME tel qu'évoqué ci-dessus. En dernier ressort, en cas d'épuisement de toutes les tentatives possibles d'arrangement, le requérant peut saisir la justice. Le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas vraiment recommandé pour la bonne marche du projet (risque de blocage, retard dans l'exécution du projet, arrêt des travaux, etc.), il est la solution ultime en cas d'échec de la solution à l'amiable.

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

Toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution.

Cet accord entre le CGPC et le Plaignant est inscrit comme d'habitude dans la fiche de plainte. Cette dernière est contresignée par le plaignant et le président du CGPC.

2.10. Responsabilité de suivi des plaintes

Pour assurer la surveillance et la gestion des plaintes reçues, il faut un moyen pour suivre et enregistrer les principales étapes de tout processus de plainte. Il est important de contrôler combien de plaintes ont été reçues et par qui, de quel endroit et de qui, à quel sujet, quand et comment l'organisation a répondu à la plainte et quelles mesures ont été prises. Une analyse des données recueillies peut être étudiée au regard des échéanciers et des événements clés des programmes afin de dégager des tendances au niveau des résultats et peut permettre de voir les changements qu'il faudra envisager d'apporter.

Assurer le suivi des réponses peut aider à alimenter le processus d'évaluation et permettre de faire des apprentissages et d'apporter des ajustements au besoin au MGP et/ou du projet

Pour ce faire, le Projet à travers le CGPC se servira de deux outils ci-après :

- Fiche d'enregistrement des plaintes; et
- Registre des plaintes.

2.10.1. Fiche d'enregistrement des plaintes

Cette fiche est mise à la disposition du plaignant qui se présente au lieu d'enregistrement pour déposer sa plainte (Voir le contenu de la fiche en annexe 1). Cette fiche peut être saisie à la machine pour les personnes ayant accès à l'outil informatique, mais elle peut aussi être remplie au manuscrit tout en respectant le contenu de cette dernière.

En ce qui concerne les cas de VBG les fiches d'enregistrement seront remplies par le prestataire de services et gardées au sein du prestataire dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité. Le rapportage des données des cas de VBG en dehors du prestataire 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 également au partage entre le prestataire et la structure qui gère le MGP ainsi que le prestataire envers l'UCP et la Banque Mondiale ; le CGP local n'y sera pas impliqué. La structure engagée en tant que consultant de supervision du projet fera aussi un rapport mensuel à l'UCP 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.

Encadré 1. Fiche de plainte non-liée aux VBG

Formulaire de Plainte

Date :
Nom du réclamant :
Contact (adresse/tel) :
Type de projet et emplacement :
Détails sur la plainte :
[Le cas échéant, les photos, documents, ou autres justificatifs sont à inclure en pièce jointe]
Signature du plaignant

Cadre réservé au point focal, responsable des plaintes

Numéro de plainte :
Date de réception de la plainte :
Date limite de traitement de la plainte :
Tampon de l'administration :

2.10.2. Registre des plaintes

Ce registre est un cahier qui indique le nom du plaignant, les coordonnées téléphoniques et adresse physique, la date du dépôt de sa plainte, le résumé de sa plainte/doléance, la date de la notification de sa réponse et la date d'extinction

de sa plainte puis sa signature le cas échéant.

Remarque :

Le registre est conservé au niveau de la base vie du chantier par le CGPC et transmis à la fin des travaux au siège de point focal (TRANSFORME) pour archivage. La fiche de plainte avec son contenu est transmise à l'Expert en Sauvegarde Sociale du TRANSFORME basé à la Coordination Nationale à Kinshasa.

2.10.3. Responsabilité de suivi

La responsabilité du suivi est partagée entre les différents acteurs notamment le projet et les riverains bénéficiaires du sous-projet.

En ce qui concerne les données sur les plaintes de VBG/EAS/HS, le rapportage des données liées aux VBG en dehors du prestataire de services se limitera au partage entre le prestataire et la structure qui gère le MGP, et entre le prestataire envers l'UCP et la Banque Mondiale, ainsi qu'avec la structure qui joue le rôle du consultant de supervision du projet ; ainsi, le cahier registre du CGP local ne devra pas contenir des données liées aux cas de VBG/EAS/HS. Les autres données sensibles seront enregistrées uniquement sur la fiche de plainte, qui sera gardée dans un lieu confidentiel et sécurisé au niveau du prestataire de services en question, avec un accès strictement limité.

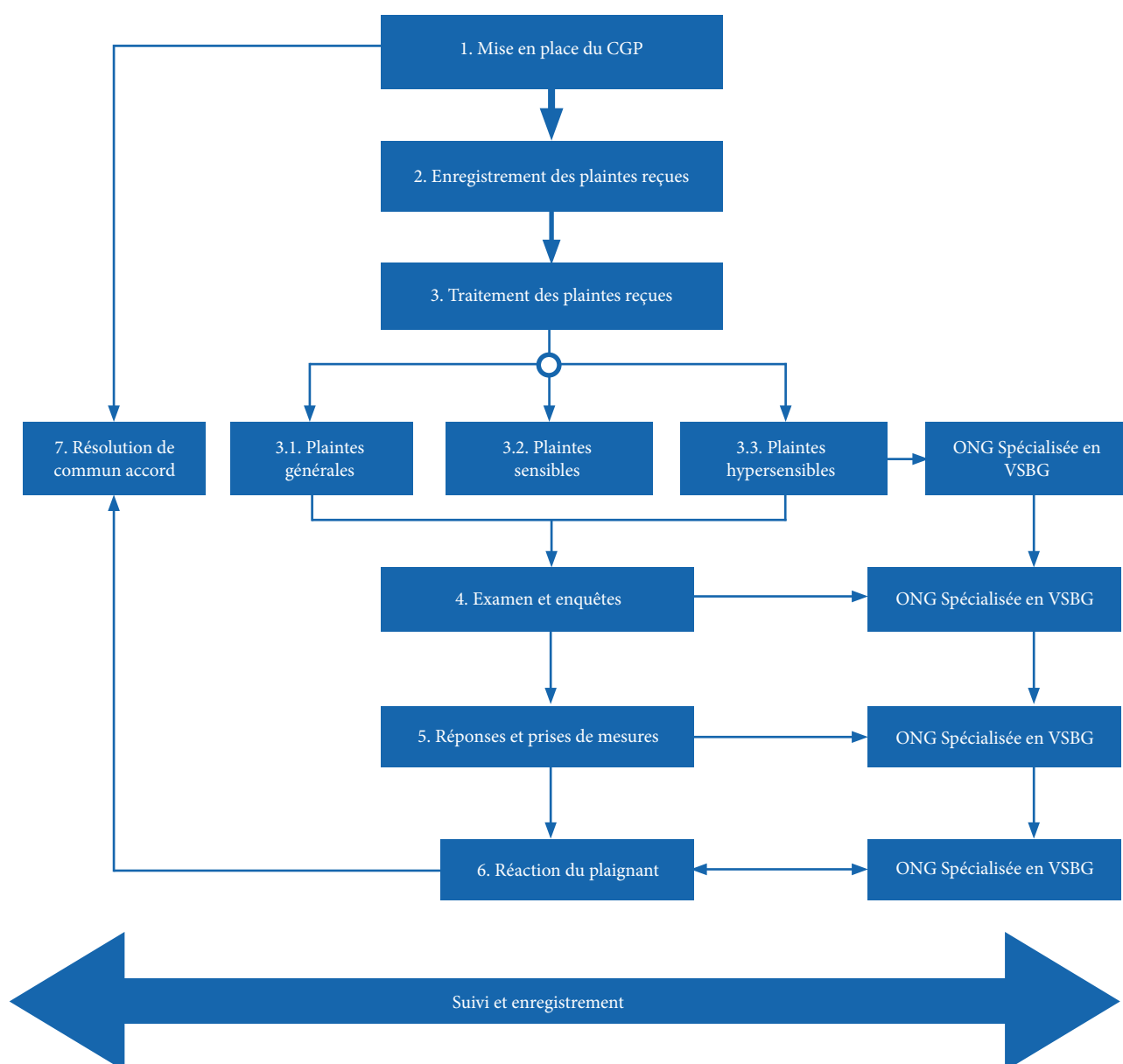
- » **Suivi au niveau local ou des riverains** : Ce suivi permet au projet et aux différents acteurs de se rassurer effectivement de l'exécution des résolutions convenues de commun accord avec le plaignant.
- » **Au niveau du Projet** : Sur ce point, nous avons deux instances de suivi : (i) au niveau du Point focal en province et (ii) au niveau de l'UCP à Kinshasa.
- » **Suivi au niveau national** : Au niveau national, le suivi direct et permanent est fait par l'Expert en Sauvegardes Sociales de TRANSFORME qui reçoit tous les rapports de gestion des plaintes, les exploite et tient informé le Coordonnateur National des cas très sensibles. Tous rapports reçus des parties prenantes sont transmis à la Banque après exploitation pour information et avis.

Ce suivi est d'abord à distance à travers les e-mails puis sur terrain lors de ses missions de supervision. Ce dernier travaille en collaboration avec les points focaux et est appelé à effectuer au minimum une mission par trimestre pour se rendre compte du fonctionnement du MGP en choisissant un échantillon des projets en exécution à visiter en fonction des préoccupations soulevées dans les différents rapports reçus.

Toutes les résolutions des plaintes sont transmises à l'équipe de sauvegarde de la Banque mondiale par intermédiaire du Chargé du Projet du TRANSFORME pour information et avis. Ces résolutions sont des annexes au rapport de suivi environnemental et social.

Ces missions de supervision permettront d'évaluer aussi l'efficacité du MGP mis en place, en plus des suggestions et commentaires venant des communautés locales à travers les boîtes à plaintes.

2.11. Circuit du MGP



3. BONNES PRATIQUES POUR LA GESTION DES PLAINTES

Le tableau ci-dessous donne les bonnes pratiques pour la gestion des plaintes et plus précisément, ce qui est « à faire » et ce qui est « à ne pas faire ».

Tableau n°3 : Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes

Étape	A Faire	A Ne Pas Faire
Accès	• Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles. • Maintenir des registres à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes, et les suggestions reçues (, ou la mise en place d'une application informatique). • Faire connaître à travers une communication large la/les procédures de dépôt de plaintes.	• Créer des obstacles au dépôt de plaintes en ayant des procédures chronophages / longues ou compliquées. • Oublier de prendre des mesures pour assurer que les groupes vulnérables soient en mesure d'accéder au système.

Tri et traitement	• Définir clairement qui est le responsable du traitement des différents types de plaintes. • Établir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes. • Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (no.)	• Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont les plaintes sont censées être acheminées. • Élaborer un système qui ne différencie pas les différents types des plaintes
Accusé de réception	• Informer les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes. • Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes. (Considérer le traitement d'une plainte une tâche administrative classique)	• Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme si leur plainte était un inconvénient (une charge).
Vérification et action	• Évaluer objectivement les plaintes sur la base des faits. • Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte.	• Attendre du réclamant qu'il prouve qu'il a raison. La vérification est de la responsabilité de l'administration. • Ne pas informer les réclamants sur le statut de leur réclamation.
Suivi et évaluation	• Signaler l'importance des plaintes en les mettant à l'ordre du jour des réunions de gestion (commissions, bureau municipal et conseil). • Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes. • Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au système de gestion.	• Manquer l'occasion d'intégrer les plaintes dans la gestion quotidienne. • Considérer que la résolution d'une plainte est une fin en soi, alors qu'elle est une première étape dans l'amélioration des processus de gestion

4. PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Les principes fondamentaux du MGP devront être respectés dans le traitement des plaintes, notamment :

- Permettre une variété de points d'entrée;
- Clarifier la confidentialité;
- Clarifier les politiques, procédures et rôles;
- Fournir des options aux plaignants mécontents;
- Offrir ce service gratuitement;
- Être accueillant.

5. MISE EN OEUVRE DU MGP

En tout état de cause, des grandes actions de communication doivent être menées pour réussir à mettre en oeuvre le MGP. Il faut sensibiliser au maximum les bénéficiaires pour éviter de vivre des scénarii de malhonnêteté où chaque PAP viendra avec un problème nouveau après la résolution du premier. Ainsi, il est nécessaire d'organiser des émissions audiovisuelles et d'informer directement les bénéficiaires à travers des séances de sensibilisation sur les activités du Projet. Sans être exhaustif, on peut énumérer les étapes principales de l'opérationnalisation du MGP qui sont entre-autres :

- Reproduction et diffusion du document final ;
- Organisation des campagnes de sensibilisation et de vulgarisation dans les zones d'intervention du projet ;
- Dépôt des cahiers de doléances dans tous les sites d'exécution du projet ;
- Constitution et installation des comités de gestion des plaintes ;
- Formation des comités de gestion des plaintes ;
- Production des rapports périodiques et circonstanciés sur le MGP ;
- Partage de différents rapports et informations avec la Banque ;
- Suivi et évaluation du processus de gestion des plaintes ;
- Etc.

5.1. Renforcement des capacités

Afin de permettre la réussite du MGP dans le cadre de la mise en oeuvre du projet, l'UCP prévoit des ateliers de renforcement des capacités de tous ses partenaires, prestataires agréés et staff sur le MGP. Cet atelier se tiendra dans toutes les provinces d'implantation du Projet TRANSFORME.

5.2. Diffusion de l'information sur le MGP

Ce MGP sera soumis à la Banque mondiale pour non objection. Une fois approuvé, il sera publié sur le site web du TRANSFORME et à l'info shop de la Banque mondiale.

En plus de l'atelier de renforcement des capacités sur le MGP qui sera animé par l'Expert en sauvegarde sociale dans toutes les antennes et les ONG/Firme d'accompagnement, dès le démarrage de projet, l'ONG/Firme anime plusieurs réunions d'information et de sensibilisation des communautés sur le MGP en collaboration avec le CGPC. Ces réunions seront sanctionnées par des PV et se feront au moins une fois par mois durant toute la durée d'exécution du projet.

En plus des informations affichées sur les lieux des travaux à travers un panneau d'affichage, d'autres affiches seront placées, selon le cas dans les locaux des parties prenantes au niveau Provincial et National et/ou dans les locaux des municipalités, indiquant au public les informations relatives au MGP du TRANSFORME notamment le lieu où déposer les plaintes et les différents contacts.

5.2.1. Au niveau du site d'exécution des activités de projet

Dès le démarrage des activités, l'ONG/Firme d'accompagnement anime des réunions communautaires dans lesquelles les riverains seront informés du MGP mis en place.

Un panneau d'affichage indiquant clairement le MGP est posé sur chantier au niveau de la Base-vie. 7 jours avant le démarrage des activités, l'ONG/Firme gestionnaire du sous-projet fait un briefing du MGP.

Après ce briefing et au plus tard 2 jours avant le démarrage effectif des activités, un panneau d'affichage du MGP est posé par l'ONG/Firme au niveau de la base-vie du chantier pour signaler aux riverains et bénéficiaires du sous-projet ou de l'activité le lieu où seront déposées toutes les plaintes liées directement à la mise en oeuvre des activités. Ce message sera écrit en français et en langue locale du milieu y compris une image pour les analphabètes. (Voir le modèle de panneau et son contenu en annexe2).

Remarque :

Nous tenons à signaler ici que toute prestation de service avec le Projet TRANSFORME est assujettie ou soumise au respect strict du présent mécanisme de gestion des plaintes, c'est-à-dire, tout consultant ayant un contrat avec le TRANSFORME est prié de se conformer au présent mécanisme qui fait partie d'une des clauses de son contrat.

5.2.2. Plan de communication du MGP

Tableau n°4 : Plan de communication du MGP

Qu'est-ce qu'il faut communiquer ?	Quand?	A qui?	Par qui et Comment?
Le mécanisme de gestion des plaintes	Après l'obtention de la non objection de la Banque mondiale	Tous les partenaires et prestataires du TRANSFORME	Par l'Expert en Sauvegardes Environnementales et sociales sous forme d'atelier de renforcement des capacités dans les Provinces et à la CN
Circuit du mécanisme de gestion de plaintes	1 jour avant le démarrage des activités	Comité de gestion des plaintes et conflits (CGPC)	Par l'ONG/Firme d'accompagnement gestionnaire des activités sous forme de briefing
Lieu où déposer les plaintes et coordonnées des personnes à contacter	2 jours avant le démarrage des activités	Populations riveraines et bénéficiaires du sous-projet.	Par l'ONG/Firme d'accompagnement en posant un panneau d'affichage ou de sensibilisation et boîte à plaintes/Suggestions.
	7 jours après le démarrage des activités	Populations riveraines, ouvriers et bénéficiaires des activités	Par le CGPC à travers la radio communautaire, les affiches aux endroits publics et par tout autre moyen de communication.
	Maximum 14 jours après avis de non objection de la Banque sur la version finale du MGP	Public et visiteurs	Par l'UCP au niveau de la Coordination Générale et dans les Provinces à travers la boîte à plaintes et panneau d'affichage
Le coût, la durée, les activités du sous-projet et les conditions de recrutement de la main d'oeuvre	15 jours avant le démarrage des activités	Autorités politico administratives ou traditionnelles, société civile et communautés de base bénéficiaires	L'ONG/Firme d'accompagnement gestionnaire des activités

Bonne vie et moeurs afin d'éviter les abus sexuels et autres préjudices	Une fois par semaine durant toute la durée des activités	Les travailleurs de l'ONG/ Firme d'accompagnement PME	Par l'ONG/Firme d'accompagnement gestionnaire des activités du projet par composante et sous composante
L'évolution des activités circuit du MGP, avis des communautés sur le MGP	2 fois par mois	Communauté bénéficiaire, ONG/Firme, UEP et UCP/ TRANSFORME	Par les points focaux du TRANSFORME et le CGPC
Résolution des plaintes et recours	1 fois par semaine durant toute la durée des activités	Communautés bénéficiaires, UCP/TRANSFORME	Par le CGPC via un rapport.

6. BUDGET ESTIMATIF

Le coût relative à la mise en oeuvre du MGP prend en charge les campagnes de sensibilisation, le renforcement des capacités des partenaires, prestataires et staff du Projet TRANSFORME, les frais de fabrication des 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 n°2 : Budget de la mise en oeuvre du MGP

Budget estimatif)	Quantité	Coût Uni-taire (USD)	Coût total (USD)
Installation et formation des comités de gestion des plaintes (CGP) dans la zone du ProjetI	45	1 000	45 000
Reproduction et diffusion du document	250	10	2 500
Production de T-Shirt MGP pour la visibilité	1 000	15	15 000
Possibilité de Roll-Up pour la visibilité	15	150	2 250
Organisation des campagnes de sensibilisation et de vulgarisation dans les zones d'intervention du projet ;	16	500	24 000
Achats des Kit pédagogiques (Cahiers de doléances, Stylo, Classeurs dans tous les sites d'exécution du projet	45	35	1 575
Jeton de présence mensuelle des membres des CGP (45 CGP x 7 personnes/ CGP x 50 mois du Projet)	15 750	5	7 850
Suivi et évaluation du processus de gestion des plaintes	4	10 000	40 000
Total General			191 825

7. CONCLUSION

Le Projet d'Autonomisation des Femmes Entrepreneurs et mise à niveau des PME pour la Transformation Economique et l'Emploi, TRANSFORME en sigle, met au travers du présent document, à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités dudit projet, des possibilités claires, accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances.

Aussi, le système de traitement des plaintes développé dans ce document renseigne tour à tour sur le contenu d'une bonne plainte, sur les organes chargés du traitement des plaintes ainsi que sur la politique de traitement des plaintes. Il donne les détails sur les différentes étapes de la mise en oeuvre du MGP pour permettre à l'AEP de résoudre les conflits susceptibles de surgir lors de la réalisation des projets.

Ainsi, la mise en place et l'application efficiente du présent MGP permettra à l'AEP d'identifier, proposer et mettre en oeuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées, de répondre aux attentes des parties prenantes et des bénéficiaires des projets, d'améliorer la gouvernance et la performance des projets et d'assurer la recevabilité.

Ce MGP est dynamique et peut être amendé en fonction des failles y constatées et 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 sites d'exécution des activités et améliorer l'image du Projet TRANSFORME vis-à-vis des communautés bénéficiaires des activités et de la Banque mondiale afin de le rendre crédible.

ANNEXES

ANNEXE 1. FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

TRANSFORME

Dossier N° Crédit IDA n°

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

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

Activité:.....

Ville/Village:.....

2. Informations relatives à la plainte

Nom du plaignant :

Adresse :

Commune/Mairie/Territoire/Quartier :

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

3. DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ :

.....
.....
.....
.....

Fait à le...../...../.....

.....

Signature du plaignant

4. OBSERVATIONS DU COMITÉ DE GESTION DES PLAINTES(CGPC) SUR LA PLAINTÉ:

.....
.....
.....
.....

Fait à, le.....

(Signature du représentant du comité)

5. RÉPONSE DU PLAIGNANT SUR LES OBSERVATIONS DU CGPC:

.....
.....
.....
.....

Fait à, le...../...../.....

Signature du plaignant

6. RESOLUTION PROPOSEE DE COMMUN EN ACCORD AVEC LE PLAIGNANT

.....
.....
.....

Fait à, le.....

(Signature du représentant du comité) Signature du plaignant)

ANNEXE 2. PANNEAU D’AFFICHAGE DU MGP SUR SITE DES ACTIVITES

TRANSFORME/Mécanisme de Gestion des Plaintes

Activité en exécution :

ATTENTION! ATTENTION!

Veuillez déposer toutes vos plaintes et/ou doléances ici ()

Soit nous contacter par téléphone au : Tél.....du Point focal de la ville

Téléphone de responsable de l’ONG :

E-mail :, adresse e-mail de Pont focal Provinciale

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 24h.

ANNEXE 3. PROTOCOLE DE REPONSE POUR LES PLAINTES DE VBG

Cette annexe prévoit les procédures opérationnelles standards (POS) à utiliser lorsqu’une plainte de exploitation et abus sexuels et Harcèlement sexuel (EAS/HS) se présente dans le cadre du projet TRANSFORME. 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 utilisés 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/EAS/HSe 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 multi-sectorielle 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 claire 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), qui a été 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 oeuvre 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.

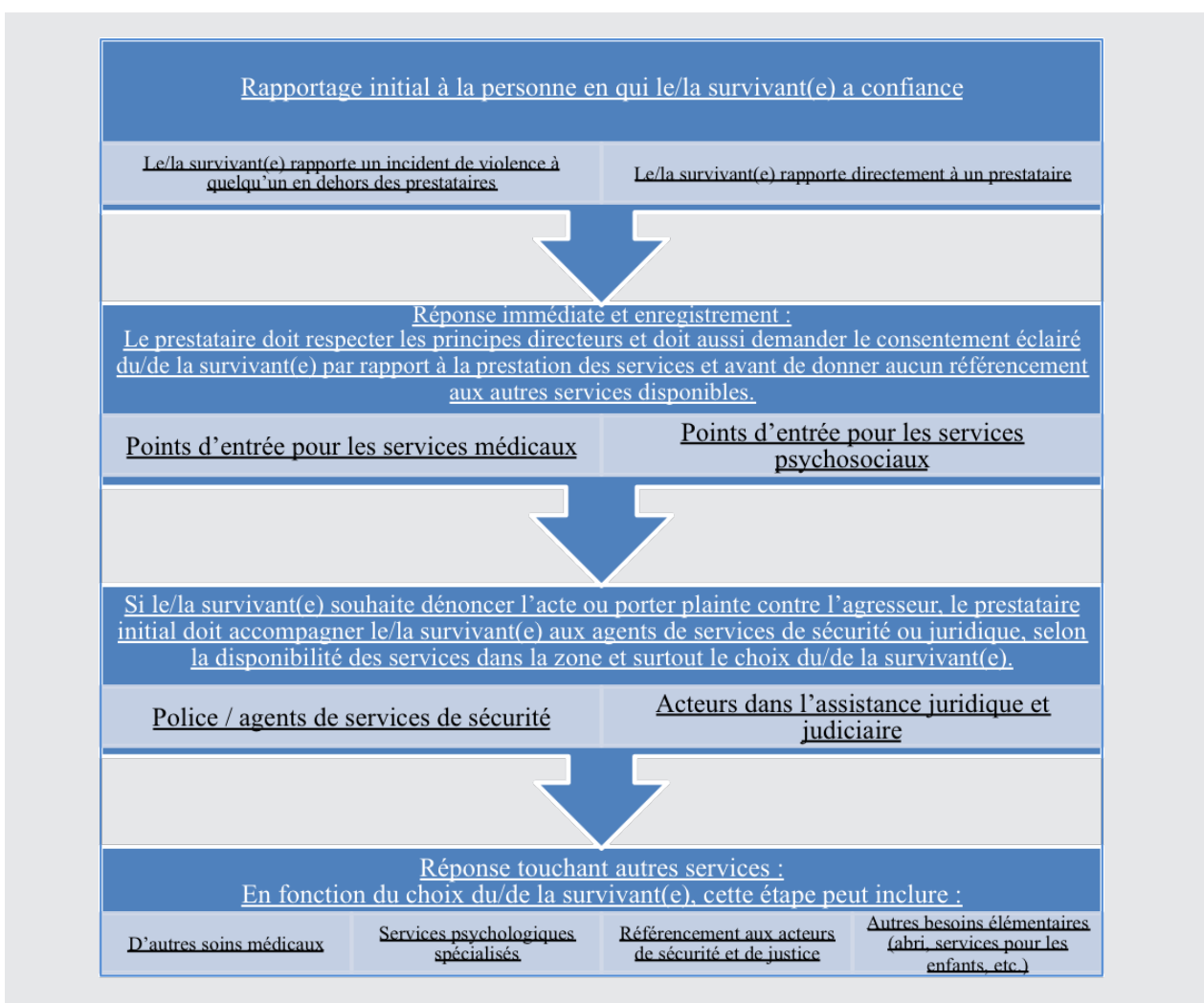
De manière générale, les spécialistes fournissent les services directement aux survivant(e)s et gèrent et réfèrent les cas alors que les non-spécialistes fournissent aux survivant(e)s uniquement des informations sur les services disponibles dans une zone particulière, comment y accéder et les référer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

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 approprier. 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 TRANSFORME (ex. comités de gestion des plaintes, leaders ou autorités communautaires, autorités scolaires, enseignants, etc.) devraient recevoir des informations de base et être préparés par rapport à la réception et au référencement des cas de VBG :

- Nominer un ou deux points focaux selon la structure en question (préférentiellement 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 ;
- Demander 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'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 la ladite structure et l'Unité de gestion de projet (UCP) et la Banque mondiale.

La structure engagée en tant que consultant de supervision du projet fera aussi un rapport mensuel à l'UCP 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 référés 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'UCP, et par après, avec la Banque mondiale, afin de suivre la fonctionnalité et l'efficacité du MGP.

H. Cartographie des services

[à ajouter par zone d'intervention quand terminé et mis à jour]

I. Dissémination des informations

La diffusion des informations sur ces procédures et les services disponibles dans les zones d'intervention du projet TRANSFORME 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.

J. Fiches relatives aux plaintes de VBG

Voir Annexe 2 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 TRANSFORME :

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

ANNEXE 4 . FICHES RELATIVES AUX PLAINTES DE 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 TRANSFORME. Si le/la victime n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP, veuillez ajouter la plainte dans la base de données, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.

Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP de TRANSFORME. 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 plaignante :
- Le/la plaignant.e a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP de TRANSFORME?

- ☐ Oui ☐
- ☐ Non ☐

N.B 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 TRANSFORME. 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 TRANSFORME. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Partie A :

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

Oui ☐ Non ☐

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

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

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

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

Oui ☐ Non ☐

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

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

Partie B :

- Date de la réception de la plainte (jour, mois, année) :
- Code de la plainte :
- Âge et sexe du/de la victime :
 - Fille (<18) ☐
 - Femme (>=18) ☐
 - Garçon (<18) ☐
 - Homme (>=18) ☐
- Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :
- Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu ☐ Inconnu ☐
- Nom(s) : _____
- Fonction(s), si connue(s) : _____
- Selon le/la plaignant.e, veuillez vérifier si l'auteur présumé est lié au projet :
 - Oui ☐
 - Non ☐
 - Inconnu ☐
- Fonction de l'auteur présumé (si connu) :
 - Civile Congolais ☐
 - Civile Étranger ☐
 - FARDC ☐
 - PNC ☐
 - Inconnu ☐
 - Autre ☐ Veuillez expliquer :
- Prière d'inclure une description physique de l'auteur présumé, si possible :
- L'identité des témoins le cas échéant :

- Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime :
- Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :
 - Viol ☐
 - Agression sexuelle ☐
 - Agression physique ☐
 - Violence psychologique/émotionnelle ☐
 - Mariage forcé ☐
 - Dénier de services, ressources ou opportunités ☐
- Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ?
 Oui ☐ Si possible, identifier qui ? _____
 Non ☐
- Le/la plaignant.e a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ?
 Oui ☐ Non ☐
- Si OUI, préciser les services reçus :
 - Médicaux ☐
 - Psychosociaux ☐
 - Juridiques ☐
 - De sûreté/sécurité ☐
 - Autres ☐ Veuillez spécifier :
- Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant.e, a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ?
- Oui ☐ Non ☐ Inconnu ☐
- SI OUI, préciser les services reçus :
 - Médicaux ☐
 - Psychosociaux ☐
 - Juridiques ☐
 - De sûreté/sécurité ☐
 - Autres ☐ Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG (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 TRANSFORME 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 TRANSFORME.

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant.e : Oui ☐ Non ☐

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

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

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant.e: Oui ☐ Non ☐

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

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

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

Code de l'agent : _____ Date: _____

Nom du/de la plaignant.e : _____

Numéro de contact : _____

Adresse : _____

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

Formulaire de vérification des faits

Instructions:

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

- Date de réception de la plainte (du prestataire de services) (jour, mois, année) :
- Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire de services) :
 - Âge et sexe du/de la victime :
 - Fille (<18) ☐
 - Femme (>=18) ☐
 - Garçon (<18) ☐
 - Homme (>=18) ☐
- Lien de l'auteur présumé au projet :
 - Oui ☐
 - Non ☐
 - Inconnu ☐
- Nom de l'auteur présumé (si connu) :
- Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

- Civile Congolais
- Civile Étranger
- FARDC ☐
- PNC ☐
- Inconnu ☐
- Autre ☐ Veuillez expliquer :
- Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :
- L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?
- Oui ☐ Non ☐ Vérification en cours
- Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :
 - Viol ☐
 - Agression sexuelle ☐
 - Agression physique ☐
 - Violence psychologique/émotionnelle ☐
 - Mariage forcé ☐
 - Déni de services, ressources ou opportunités ☐
- Le/la plaignant.e a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ?
Oui ☐ Non ☐
- SI OUI, préciser les services reçus :
 - Médicaux ☐ Date :
 - Psychosociaux ☐ Date :
 - Juridiques ☐ Date :
 - De sûreté/sécurité ☐ Date :
 - Autres ☐ Veuillez spécifier : Date :
- Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant.e, a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui ☐ Non ☐ Inconnu ☐
- SI OUI, préciser les services reçus :
 - Médicaux ☐
 - Psychosociaux ☐
 - Juridiques ☐
 - De sûreté/sécurité ☐
 - Autres ☐ Veuillez spécifier :
- Date de clôture de la vérification :
- Date de notification du gestionnaire de l'auteur :
- Nom du gestionnaire :
- Date de notification du/de la plaignant.e des résultats :
- Notification de la mise en oeuvre des actions reçue : Oui ☐ Non ☐
- Date de la réception :
- Action adoptée :
- Aucune action/sanction ☐
 - Blâme ☐
 - Réprimande ☐
 - Mise à pied ☐
 - Licenciement avec préavis ☐
 - Licenciement sans préavis ☐
 - Autres actions ☐ Veuillez préciser :

- Mise en oeuvre de l'action/sanction vérifiée : Oui ☐ Non ☐ Non applicable ☐
- Date de la vérification :

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

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

(Ajouter des pages si nécessaire.)

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

Exemplaire 5. 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 réceptionné le/la survivant(e) et seulement après avoir eu son consentement éclairé à être référé(e) au système du MGP de TRANSFORME. Le prestataire devrait partager la fiche avec la structure qui gère le MGP dans un délai de 24 heures après la réception de la plainte et aussi avec l'Unité de gestion de projet (UCP), 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 TRANSFORME, ces informations devraient également être incluses et communiquées d'une manière agrégée à l'UCP 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 ☐
 - Agression sexuelle ☐
 - Agression physique ☐
 - Violence psychologique/émotionnelle ☐
 - Mariage forcé ☐
 - Déni de services, ressources ou opportunités ☐
- Le/la plaignant.e a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ?
Oui ☐ Non ☐

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 6. 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 TRANSFORME. Dans les 24 heures après la fin de la vérification (et un maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte), la structure doit partager une copie de ce formulaire avec l'Unité de gestion du projet (UCP), 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 ☐
 - Agression sexuelle ☐
 - Agression physique ☐
 - Violence psychologique/émotionnelle ☐
 - Mariage forcé ☐
 - Déni 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 7. 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 ☐
 - Agression sexuelle ☐
 - Agression physique ☐
 - Violence psychologique/émotionnelle ☐
 - Mariage forcé ☐
 - Dénier 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) :

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

