



RÉPUBLIQUE DU CONGO



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DU PLAN ET DE L'INTEGRATION REGIONALE

PROJET REGIONAL D'AMÉLIORATION DES CORRIDORS
DE TRANSPORT ROUTIER ET FLUVIAL EN AFRIQUE CENTRALE

UNITÉ DE GESTION DU PROJET

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Mars 2025

*Unité de Gestion du Projet
12, rue du Duplex (Entrée Eglise du centenaire - EEC)
Brazzaville, République du Congo*

SOMMAIRE

ABREVIATIONS ET ACRONYMES	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES FIGURES	iv
INTRODUCTION	1
Définition des concepts de base.....	2
a. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	2
b. Plainte.....	2
c. Doléances.....	2
d. Réclamations	2
e. Types des plaintes	3
f. Nature des plaintes	3
g. Plainte fondée et plainte non fondée	3
h. Admissibilité de la plainte.....	3
i. Traitement de la plainte	3
j. Personne affectée par le projet (PAP)	3
k. Partie prenante	4
l. Point focal	4
Objectif du MGP	4
Champ d'action du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	5
Organes de gestion des plaintes	6
Réception et Admissibilité de la plainte	9
Principes du MGP	10
1.1. Critères d'efficacité du MGP ou Principes fondamentaux du MGP	10
1.2. Modalités de gestion du MGP	11
Processus de gestion des plaintes	12
En définitive, une combinaison de différentes approches sera	16
Mesures de renforcement des capacités pour une meilleure efficacité du mécanisme de gestion des Plaintes	27
Communication.....	27
Rôles et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du MGP	29
Monitoring des délais du MGP.....	29
Suivi évaluation et reportage du MGP	30
Critères relatifs aux enquêteurs.....	32
Procédures d'appui en justice.....	33
Communication aux plaignants.....	34
Conclusion.....	34
Budget prévisionnel de fonctionnement du MGP.....	35
Annexes.....	36
Annexe 1 : Principes et bonnes pratiques du MGP.....	36
Annexe 2 : Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes.....	38
Annexe 3 : Fiche du plaignant.....	39
Annexe 4 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte).....	41
Annexe 5 : Fiche de satisfaction de plainte	42
Annexe 6 : Procès-verbal de conciliation	43
Annexe 7 : Fiche de clôture de la plainte	44
Annexe 8 : Modèle de registre de plaintes	45
Annexe 9 : Fiche de suivi des plaintes	46

Annexe 10 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port de Yoro.....	48
Annexe 11 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port de Mossaka.....	50
Annexe 12 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port de Makotipoko.....	52
Annexe 13 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port de Liranga	54
Annexe 14 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port d'Impfondo	56
Annexe 15 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port de Betou.....	59
Annexe 16 : Section sur la gestion des plaintes liées aux activités de GIE – SCEVN.....	60

ABREVIATIONS ET ACRONYMES

CGP	Comité de gestion des plainte
CIGP	Comité Intermediaire de gestion de plainte
CL	Communautés Locales
CLGP	Comité Local de gestion de plainte
CNGP	Comité National de gestion de plainte
CES	Nouveau cadre environnemental et social
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
EAS	Exploitation et abus sexuel
FA	Fonds additionnel
GIE - SCEVN	Groupement d'Intérêt Economique pour le Service Commun d'Entretien des Voies Navigables
HS	Harcèlement sexuel
IDA	Association Internationale de Développement
MGP	Mécanisme de Gestion de Plaintes
NES	Norme environnementale et sociale
ONG	Organisation non gouvernementale
PA	Populations Autochtones
PAR	Plan d'action de reinsertion
PAP	Personnes Affectées par le Projet
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et social
PEPP	Plan d'Engagement des Parties Prenantes
PRACAC	Projet Régional d'Amélioration des Corridors de Transport Routier et Fluvial en Afrique centrale
SSE	Spécialiste en sauvegarde environnementale
SSS	Spécialiste en sauvegarde sociale
UGP	Unité de coordination des projets
VBG	Violences basées sur le genre
RCA	République Centrafricaine

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I : <i>Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes</i>	13
Tableau II : Récapitulatif des étapes et responsabilités pour la mise en œuvre du MGP	29
Tableau III : Délais recommandés par étape de traitement des plaintes	29

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Etapes de la gestion des plaintes	12
Figure 2 : Organigramme de traitement des plaintes non sensibles	18
Figure 3 : Organigramme de traitement des plaintes liées aux VBG/EAS/HS	21

INTRODUCTION

Les Gouvernements de la République du Congo et de la République Centrafricaine ont signé avec la Banque Mondiale respectivement un accord de prêt et un accord de don pour un montant total de 330 millions USD, dont 90 millions USD pour la République du Congo, pour la mise en œuvre du Projet Régional d'Amélioration des Corridors de Transport Routier et Fluvial en Afrique centrale (PRACAC).

L'objectif de développement du projet est d'améliorer la connectivité régionale du transport et du commerce entre la République Centrafricaine et la République du Congo, le long du fleuve Congo et de son affluent Oubangui et des couloirs routiers sélectionnés.

Pour réaliser son objectif, le PRACAC s'appuie sur cinq (05) composantes (i) Composante 1 : Amélioration des voies navigables, des ports et des infrastructures routières ; (ii) Composante 2 : Appui à la gouvernance des secteurs routier et fluvial et à la facilitation des échanges ; (iii) Composante 3 : Investissements socialement inclusifs et renforcement des capacités des communautés riveraines ; (iv) Composante 4 : Gestion du projet, soutien à la mise en œuvre et renforcement institutionnel et ; (v) Composante 5 : Réponse contingente aux situations d'urgence.

La réussite de la mise en œuvre du Projet Régional d'Amélioration des Corridors de Transport Routier et Fluvial en Afrique centrale (PRACAC), passe par l'implication de toutes les parties prenantes y des communautés locales et les populations autochtones, dans les interventions menées par le Projet.

Ces interventions mettront aux prises plusieurs parties prenantes opinant sur des interrogations liées au cadre de collaboration, aux attributions spécifiques des acteurs, à la conduite des activités dans les règles de l'art, à la qualité des produits/livrables et au respect des clauses définies dans les cahiers de charge. Ces sujets peuvent aussi faire naître des conflits entre les parties prenantes du projet.

Les parties prenantes du PRACAC qui s'estiment négativement affectées par les interventions du projet pourraient être amenées à exprimer un avis sur le déroulement du projet. Ces avis peuvent être exprimés sous forme de propositions, de préoccupations ou de plaintes. Indépendamment de la nature du grief retenu, le PRACAC se doit de réserver une suite aux préoccupations exprimées, de façon rapide et professionnelle.

La gestion des plaintes est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre toutes les parties prenantes incluant les acteurs du projet, d'une part et les

Personnes Affectées par le Projet (PAP), les travailleurs, la population riveraine et les habitants, d'autre part. Cette démarche constitue un élément fondamental d'une approche de bonne gouvernance. La mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes portant sur l'action du projet est une exigence liée à la gestion environnementale et sociale de celui-ci. Les plaintes et réclamations des parties prenantes vont permettre au PRACAC de répondre aux attentes de ses parties prenantes et de rectifier, au besoin, les interventions prévues par le projet. Il est de plus en plus utilisé pour améliorer les résultats des projets en créant des réponses plus prévisibles, opportunes et axées sur les préoccupations des citoyens.

C'est dans ce contexte et conformément à la Norme Environnementale et Sociale (NES n° 10) du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale : Mobilisation des Parties Prenantes et Diffusion de l'information, l'Unité de Gestion du Projet Régional d'Amélioration des Corridors de Transport Routier et Fluvial en Afrique centrale (PRACAC), élabore et mettra à jour tout au long de la mise en œuvre du projet le Mécanisme de Gestion des Plaintes. Ce mécanisme offrira un point d'accès aux individus, communautés et prestataires afin de recevoir et traiter leurs doléances.

Ce document définit le mécanisme de gestion des plaintes dans le cadre de la mise en œuvre du Projet Régional d'Amélioration des Corridors de Transport Routier et Fluvial en Afrique centrale (PRACAC).

Définition des concepts de base

a. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

C'est une pratique qui consiste à recevoir les plaintes, les traiter et donner une réponse aux réclamations dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire toutes les parties. C'est donc un système structuré qui permet de recevoir, examiner, résoudre et suivre les plaintes émanant des parties prenantes. Il vise à garantir une communication transparente, à identifier les problèmes et à prendre des mesures correctives.

b. Plainte

On entend par plainte, toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales sur les sites de mise en œuvre des projets ou dans le cadre de la réalisation des activités de développement.

c. Doléances

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

d. Réclamations

Demande pour obtenir ce à quoi on pense avoir le droit.

e. Types des plaintes

- Doléances : Insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu.
- Réclamations : Demande pour obtenir ce à quoi on pense avoir le droit
- Dénonciations : Signalement de la culpabilité d'autrui.

f. Nature des plaintes

- Plainte non sensible : concerne la mise en œuvre d'activités, une décision prise ou une position assumée par le projet. Elle a une forte chance d'être résolue rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du projet.
- Plainte sensible : porte généralement sur des cas de présomption de corruption, de violence basée sur le genre ou d'abus sexuel sur les enfants, de faute grave ou de négligence professionnelle. Elle nécessite la tenue d'une enquête confidentielle.

g. Plainte fondée et plainte non fondée

- Plainte fondée : est considérée comme fondée toutes plaintes pour lesquelles les liens sont établis avec les activités et les impacts du projet sont établis. Plainte non fondée : Les plaintes pour lesquelles les liens ne sont pas établis avec les activités et les impacts du projet ne sont pas établis.

h. Admissibilité de la plainte

- Plainte recevable : est considéré comme recevable tout type de plaintes ayant un lien direct ou indirect avec le projet, de nature sensible ou non, formulée par écrit ou oralement directement ou anonymement par les parties prenantes du projet.
- Plainte à référer : plainte dont le traitement ne relève plus de la compétence du comité de traitement au plus près de l'endroit où elle a été émise. Dans ce cas, le comité reçoit la plainte et confie le traitement au niveau supérieur.
- Plainte à orienter : plainte reçue par un comité qui décide, après réception et analyse, de la renvoyer à un échelon de comité de gestion des plaintes inférieur ou à une autre entité non liée au projet pour traitement.

i. Traitement de la plainte

Une plainte est considérée comme traitée lorsqu'elle a été officiellement enregistrée, qu'une réponse a été donnée au (à la) plaignant (e) et que des mesures de réparation convenues entre les parties impliquées ont été mises en œuvre et que le dossier a été clôturé conformément aux procédures du MGP avec la satisfaction du plaignant. Le délai de traitement d'une plainte ne doit en aucun cas dépasser les deux (02) mois à compter de sa date de réception.

j. Personne affectée par le projet (PAP)

Toute personne qui est affectée de manière négative directement ou indirectement par la mise en œuvre d'un projet. Cela inclut la perte totale ou partielle, de façon

temporaire ou permanente, de biens, de moyens de production, d'occupation, des ressources utilisées ou l'accès à un service. Il s'agit de personnes qui, du fait du projet, ont été oubliées ou exclues dans l'identification des bénéficiaires tant que groupes vulnérables, ou perdent des droits de propriété, d'usage, ou d'autres droits sur un bâtiment, des terres (résidentielles, agricoles ou de pâturage), des cultures annuelles ou pérennes, ou tout autre bien meuble ou immeuble, en totalité ou en partie et de manière permanente ou temporaire. Toute autre forme de déplacement physique ou économique, même sans perte de propriété entraînant une détérioration des conditions de vie.

k. Partie prenante

Toute personne physique ou morale ou entité administrative impliquée dans la mise en œuvre d'un projet.

l. Point focal

Toute personne jouant un rôle d'interface entre une entité institutionnelle et le projet. Il peut assister aux commissions ou comités de gestion des plaintes en toute impartialité et prend note.

Objectif du MGP

L'objectif général du MGP est de s'assurer que les préoccupations, plaintes ou doléances venant des communautés locales ou toute autre partie prenante, soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes et prendre des actions correctives ou des actions préventives.

De façon spécifique, ce mécanisme vise à :

- Mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du projet ;
- Fournir au Personnel du projet des suggestions et réactions sur la conception des interventions ;
- S'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées ;
- Etablir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les communautés et autres parties prenantes ;
- Aider à identifier et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne se généralisent ou ne dégénèrent à un niveau plus difficilement gérable.
- Promouvoir la transparence et Développer, pendant la mise en œuvre du projet, la culture de la redevabilité auprès des parties prenantes bénéficiaires du projet ;

- Promouvoir la transparence, la recevabilité et la confiance pour atténuer les risques éventuels liés à l'action du projet ;
- Etablir, par la résolution des plaintes, une relation de confiance entre les différents intervenants et les responsables du projet ;
- Donner un aperçu de l'efficacité de l'action du projet par le biais des données liées aux plaintes ;
- Prévenir et traiter les problèmes ou conflits avant qu'ils ne deviennent importants et rectifier les malentendus qui peuvent déboucher sur des rumeurs néfastes pour l'image des projets ;

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

Champ d'action du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Les conflits énumérés ci- dessous ne sont pas exhaustifs :

- conflits liés au manque de consultation et de participation des parties prenantes
- conflits liés aux rôles et responsabilités des parties prenantes ;
- conflits liés au partage des avantages et bénéfices ;
- conflits liés à la corruption, la concussion et la fraude ;
- conflits liés au détournement des fonds ;
- conflits liés au déversement de déchets liquides ou solides dans le milieu naturel ;
- conflits liés à des erreurs dans l'identification et/ou indemnisation des personnes affectées par les activités du projet ;
- conflits liés au non-respect des clauses définies dans les cahiers de charge ;
- conflits liés aux abus sexuels/harcèlement sexuelles, et aux violences basées sur le genre (VBG) ;
- conflits liés à la qualité des livrables ;
- conflits liés au trafic d'influence ;
- conflits liés à la répartition inéquitable des ressources ;
- conflits liés à la qualité insuffisante des infrastructures ;
- conflits liés à l'application sélective des règles ;
- conflits liés aux conditions de travail ;
- conflits liés au salaire et rémunération ;
- conflits liés à sécurité au travail ;
- conflits liés aux conditions de vie sur les chantiers

Organes de gestion des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes du PRACAC prévoit quatre niveaux d'intervention. Il s'agit notamment de :

Niveau 1 : Comité local de gestion des plaintes (village/quartier)

Niveau 2 : Comité intermédiaire de gestion des plaintes (sous-préfecture/mairie)

Niveau 3 : Comité national de gestion des plaintes (UGP)

Niveau 4 : Cours et tribunaux

1. Comité local de gestion des plaintes (CLGP)

A ce niveau, le comité est composé de :

Un (1) chef du comité du village ou quartier ou son représentant

Deux (2) représentantes des associations ou groupements des femmes

Un (1) représentant de l'association ou groupement des jeunes

Un (1) représentant des confessions religieuses

Un (1) représentant des populations autochtones dans les zones habitantes les PA

Le rôle du Comité Local de Gestion des Plaintes est de :

- Recevoir la plainte, tout en donnant au plaignant toutes les informations concernant le mécanisme de gestion des plaintes existant et les étapes y afférentes ;
- Trier (vérifier la pertinence de la plainte) et le cas échéant enregistrer la plainte ;
- Accuser réception de la plainte ;
- Auditionner le plaignant ;
- Procéder à une investigation sur le terrain, si nécessaire ;
- Délibérer et communiquer la décision au plaignant ;
- Mettre en œuvre la décision et
- Clôturer la plainte en cas de satisfaction du plaignant ;
- Vulgariser le numéro vert du PRACAC;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

La durée du traitement de la plainte par le Comité Local de Gestion des Plaintes est de six (6) jours après de le dépôt de la plainte.

En cas d'insatisfaction, le plaignant peut faire recours au Comité intermédiaire de gestion des plaintes (Niveau II).

Dans les zones ou localités ayant un CLGP opérationnel mis en place par les autres projets financés par la Banque mondiale, le PRACAC assurera la capitalisation de ce comité, en procédant au préalable par le recyclage de ses membres.

2. Comité Intermédiaire de Gestion des Plaintes (CIGP)

Le comité Intermédiaire de Gestion des Plaintes est composé de :

Un (1) représentant du sous-préfet ou du Maire

Un (1) représentant de l'antenne locale du PRACAC

Un (1) représentant du service déconcentré de la direction générale du PABS

Un (1) représentant du service déconcentré de la direction générale des Voies Navigables

Un (1) représentant du service déconcentré de la direction générale du commerce

Deux (2) représentants d'une ONG de défense des droits de l'homme

Le CIGP a pour rôle de :

- Recevoir la plainte, tout en se rassurant si le plaignant est déjà passé par le Niveau I ;
- Trier (vérifier la pertinence de la plainte) et le cas échéant enregistrer la plainte ;
- Accuser réception de la plainte ;
- Auditionner le plaignant ;
- Procéder à une investigation sur le terrain, si nécessaire ;
- Délibérer et communiquer la décision au plaignant ;
- Mettre en œuvre la décision ;
- Clôturer la plainte en cas de satisfaction du plaignant ;
- Vulgariser le numéro vert du PRACAC ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

La durée du traitement de la plainte au niveau II est de douze (12) jours après de le dépôt de la plainte, y compris le temps d'investigation sur le terrain.

En cas d'insatisfaction le plaignant peut faire recours au Niveau III.

3. Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)

Le comité National de Gestion des Plaintes est composé de :

1. Coordonnateur du PRACAC ou son représentant
2. Directeur général du PABS ou son représentant
3. Directeur général de la navigation fluviale ou son représentant
4. Directeur général du commerce ou son représentant
5. Représentant du ministère en charge des infrastructures
6. Représentant d'une ONG des Femmes
7. Représentant d'une organisation de défense des droits de l'homme

A ce niveau, le comité national est chargée de :

- Recevoir et enregistrer la plainte, tout en se rassurant si le plaignant est déjà passé par le Niveau II ;
- Trier (vérifier la pertinence de la plainte) et le cas échéant enregistrer la plainte ;
- Accuser réception de la plainte ;
- Procéder à l'investigation sur le terrain ;
- Auditionner le plaignant et autres parties prenantes pertinentes ;
- Délibérer et communiquer la décision au plaignant ;
- Suivre le retour d'information du plaignant ;
- Clôturer la plainte en cas de satisfaction du plaignant
- Suivre et superviser la mise en œuvre de la décision ;
- Vulgariser le numéro vert du PRACAC ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

En outre, le CNGP assure la gestion des plaintes qui ne trouvent pas de solution aux niveaux local et intermédiaire et la coordination générale du mécanisme de gestion des plaintes.

La durée du traitement de la plainte au niveau III est de douze (12) jours après de le dépôt de la plainte, y compris le temps d'investigation sur le terrain.

En cas d'insatisfaction le plaignant peut faire recours à la justice.

4. Cours et tribunaux

Les solutions à l'amiable sont privilégiées à tous les niveaux. Si le règlement à l'amiable n'aboutit pas, le plaignant ou la plaignante est en droit de saisir une instance juridique compétente pour la suite de la procédure, c'est le dernier recours, bien qu'il ne soit pas souhaité pour le bon déroulement du projet (risque de blocage, d'arrêt des travaux, retards engendrés, etc.).

Réception et Admissibilité de la plainte

1. Réception

Les plaintes peuvent être verbales ou écrites et toutes les plaintes doivent être systématiquement enregistrées dans un registre ou un système électronique.

2. Admissibilité

Le mécanisme de gestion des plaintes du PRACAC considère les plaintes comme admissibles si elles sont directement liées aux activités du projet, à ses engagements, à ses impacts environnementaux et sociaux, et à la responsabilité du projet. Les plaintes anonymes ou non spécifiques seront prises en compte. L'évaluation préliminaire sera effectuée par le spécialiste en sauvegardes sociales/Environnementales/VBG, assistants en sauvegardes environnementales et sociales ou encore par les points focaux et des Plaintes. Le résultat de cette examen préliminaire sera documenté à travers une note avec recommandation pour la suite du processus. Tout le processus sera documenté et archivé dans le système de suivi des plaintes.

Dans tout système de gestion des plaintes, il est essentiel de distinguer entre les plaintes recevables et celles qui nécessitent une référence immédiate. Comprendre cette distinction permet d'assurer une réponse appropriée et efficace aux préoccupations des parties prenantes. Examinons de plus près ces deux catégories de plaintes.

- **Plainte recevable** : est considérée comme recevable tout type de plaintes ayant un lien direct ou indirect avec les activités du projet PRACAC
- **Plainte à référer** : porte sur une plainte dont le traitement ne relève pas de la compétence du projet. Dans ce cas, la plainte est reçue et le spécialiste en sauvegardes sociales/Environnementales/VBG, assistants en sauvegardes environnementales et sociales ou encore par les points focaux en accuse réception au requérant en indiquant et en expliquant le cas échéant que la réclamation n'est pas de la compétence du projet.

Aussi, la gestion de la plainte peut aller au-delà de la compétence de l'équipe de l'UGP. Dans ce contexte, après la réception de la plainte, l'évaluation préalable recommande le cas au Comité de gestion des plaintes pour compétence (traitement).

Principes du MGP

1.1. Critères d'efficacité du MGP ou Principes fondamentaux du MGP

Le traitement efficace des plaintes s'appuie sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer l'équité du processus et de ses résultats. Les critères d'efficacité stipulent que le mécanisme de gestion des plaintes au niveau opérationnel soit légitime, accessible, prévisible, confidentiel, impartial, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et constituer une source d'enseignement.

Les dix (10) critères d'efficacité sont résumés ci-après :

- **Légitime** : Établir la confiance avec les groupes de parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes. Le mécanisme de règlement des plaintes doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.
- **Accessible** : Être connu de tous les groupes de parties prenantes concernés par les projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder. Le mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique. L'Unité de gestion du projet et les parties prenantes doivent œuvrer à la sensibilisation au mécanisme et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement.
- **Prévisible** : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être clair quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.
- **Confidentiel** : Assurer la confidentialité notamment des plaintes liées aux violences sexuelles et basées sur le genre. Tout plaignant peut aussi requérir une confidentialité que le projet est tenu de respecter tout en s'assurant que la plainte est bien traitée. Limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes
- **Impartial** : 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.
- **Équitable** : S'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté. Le principe d'équité renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre les projets et le (la) plaignant(e). Le (la) plaignant(e) devra bénéficier d'un accès raisonnable

aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables. Le principe d'équité implique également le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non.

- **Transparent** : Tenir les parties impliquées informées de l'avancement de la plainte et fournir suffisamment d'informations sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité et l'équité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public. Le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de règlement des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier et en communiquant avec les groupes de parties prenantes au sujet du fonctionnement général du mécanisme. La transparence relative aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes individuelles. Le principe implique plutôt que le PIF s'engage dans un dialogue avec les parties prenantes sur les modalités du mécanisme. La transparence devra également être jaugée par rapport à d'autres considérations comme le respect de la confidentialité et le souci d'éviter d'exacerber les tensions entre différents groupes.
- **Compatible avec les droits** : Garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale. Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de règlement des plaintes. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus. Le présent mécanisme favorisera la résolution des griefs de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires ;
- **Source d'apprentissage permanent** : Mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs.
- **Fondé sur la consultation et le dialogue** : Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes. Le dialogue avec les communautés concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et des projets.

1.2. Modalités de gestion du MGP

L'Unité de Gestion du Projet (UGP) assurera au public un accès facile, permanent et culturellement approprié aux informations concernant le PRACAC. L'UGP intégrera le mécanisme de gestion des plaintes dans les documents stratégiques et utilisera les canaux de communication et de sensibilisation pour la vulgarisation de ce dernier. Il s'agit notamment des produits de la sensibilisation tels que : le site web du PRACAC, des panneaux et affiches dans les localités, les banderoles, les dépliants, des émissions audiovisuelles ; la sensibilisation directe des Communautés Locales (CL) à travers les rencontres communautaires, les comités de quartiers/villages dans la zone d'intervention du projet.

Aussi, l'UGP mettra en place des registres, une adresse email et une ligne verte pour faciliter un accès à l'information sur le projet à un large public d'une part et permettre à toute personne désireuse d'exprimer une doléance, une réclamation ou une suggestion à pouvoir le faire directement par la ligne verte d'autre part.

L'UGP demeurera en permanence ouverte au dialogue et communiquera de manière continue avec les intervenants pour fournir des réponses appropriées et en temps réel aux préoccupations formulées par les parties prenantes.

Les informations sur la mise en œuvre du PRACAC seront partagées avec les parties prenantes.

L'UGP prendra régulièrement connaissance des réactions enregistrées après avoir répondu aux plaintes et aux commentaires publiés sur le site Web et d'autres supports de communication du projet qui seront mis en place.

En outre, des informations sur la procédure de dépôt de plaintes seront affichées publiquement dans des lieux tels que les bureaux, les chantiers, etc. Cela permet d'informer les plaignants potentiels sur la manière de signaler leurs préoccupations. Ces différentes voies de signalement contribuent à la transparence, à la responsabilité et à l'amélioration continue des processus au sein de l'organisation ou du projet.

Processus de gestion des plaintes

1. Les différentes étapes de gestion des plaintes

Un bon système de gestion des plaintes peut être divisé en six (6) étapes : 1) l'accès à l'information concernant le fonctionnement du système de dépôt et de gestion des plaintes, 2) le tri et le traitement des plaintes, 3) l'accusé de réception par le Projet, 4) la vérification et l'action, 5) le suivi et l'évaluation des actions des mesures d'atténuation, et 6) le retour d'information aux personnes ayant déposé plainte et au grand public. L'ensemble de ces étapes constitue un système complet de gestion des réclamations (voir figure 1 ci-dessous).



Figure 1 : Etapes de la gestion des plaintes

De manière plus spécifique, ces six étapes doivent permettre de répondre aux questions suivantes :

- **Accès** : Comment les usagers sont-ils informés de l'existence du système ? Comment les plaintes sont-elles reçues ? Y-a-t-il différentes modalités de

transmission (dépôt oral/écrit sur place, courrier, message téléphonique, texto, boîte aux lettres, courriel/message électronique, site internet, tissu associatif, médias, etc.) ?

- **Tri et traitement** : Comment les plaintes et réclamations sont-elles catégorisées, enregistrées et classées ? A qui sont-elles adressées ? Comment sont-elles traitées?
- **Accusé de réception**: Fourni-t-on un accusé de réception? Comment les réclamants sont-ils informés de l'avancement du traitement de leurs réclamations?
- **Vérification et action** : Comment recueille-t-on l'information nécessaire pour la résolution de la réclamation? Qui est en charge de mettre en œuvre l'action rectificative ?
- **Suivi et évaluation** : Quel est le système de suivi des plaintes? Comment analyse-t-on les données relatives aux plaintes?
- **Retour d'information** : Comment informe-t-on les utilisateurs du système et le grand public des résultats et des mesures prises pour résoudre les plaintes?

Tableau I : Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes

Etape	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/soumission 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	Evaluer objectivement la plainte 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
Retour d'information	Contactar les utilisateurs pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées. Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au système des gestions des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance des Bénéficiaires.	Négliger le suivi avec les réclamants. Ne pas publier publiquement et de façon transparente les résultats des actions.

2. Réception des plaintes

2.1. Plaintes venant des membres de la communauté

L'UGP placera dans chaque quartier ou village un dispositif de réception des plaintes. Il s'agira, d'une boîte à réception de plaintes et de suggestions et un registre. La boîte sera installée au siège du comité de quartier ou village. Ce dispositif sera géré par le comité local de gestion des plaintes. Le comité local est commis à la retranscription des plaintes exprimées verbalement.

Le numéro vert du PRACAC sera affiché dans les lieux stratégiques des quartiers et villages (marchés, administration, gares routières, rond points, etc pour les appels au projet).

2.2. Plaintes venant des agents des services déconcentrés des ministères impliqués, du personnel des entreprises et autres prestataires de services du PRACAC

L'UGP placera dans chaque service déconcentré, chaque entreprise ou prestataire de service du PRACAC, une boîte à réception de plaintes et de suggestions et un registre. Un point focal sera désigné par ces entités pour gérer ce dispositif. Il sera également commis à la retranscription des plaintes exprimées verbalement.

Aussi, le numéro vert du PRACAC sera affiché dans ces différentes structures à cet effet.

2.3. Plaintes venant du personnel de l'UGP et ses antennes, des agents des directions centrales et générales des ministères impliqués et des prestataires de services de l'UGP

L'UGP placera au niveau de son siège, de ses antennes, dans chaque direction une boîte à réception de plaintes et de suggestions et un registre. Un point focal sera désigné par chaque structure pour gérer ce dispositif. Il sera également commis à la retranscription des plaintes exprimées verbalement.

Aussi, le numéro vert du PRACAC sera affiché dans ces différentes structures à cet effet.

En outre, la Coordination du PRACAC offrira sur son site web qui sera mis en place, la possibilité de poster un commentaire dans un champ dénommé « nous écrire ».

En définitive, une combinaison de différentes approches sera utilisée pour la réception des plaintes. Il s'agit notamment de :

- courrier formel transmis au PRACAC ;
- appel téléphonique par le numéro vert ;
- envoi de SMS au Projet ;
- réseaux sociaux en ligne (en particulier Facebook) ;
- courrier électronique transmis au Projet.

L'enregistrement des plaintes se fera à travers les formulaires d'enregistrement des plaintes mis à la disposition dans chaque niveau(comité local, comité intermédiaire et comité national et des points focaux par l'UGP PRACAC. Pour le cas des personnes qui ne savent ni lire, ni écrire, la transcription des plaintes orales se fera soit, par le point focal ou par un des membres du comité local de gestion de plaintes.

Pour toutes les plaintes reçues, un accusé de réception est remis au (à la) plaignant(e) pour faciliter le suivi du dossier.

2.4. Plaintes liées aux déplacements involontaires des ports à réhabilités ou à construire

Dans le cadre de la mise en œuvre de la composante 1, il est prévu la construction ou la réhabilitation des infrastructures portuaires dans quelques localités situées le long du fleuve Congo et son affluent l'Oubangui, à savoir Brazzaville, Makotipoko, Mossaka, Liranga, Impfondo et Bétou.

La mise en œuvre des activités de réhabilitation ou de construction des ports pourra susciter des conflits liés à la perte des terres, de biens et de revenus. Afin de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, que l'UGP PRACAC a élaboré des sections spécifiques pour la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires, placées en annexe.

Le numéro vert du PRACAC sera également dédié à ces différents comités de gestion des plaintes.

2.5. Plaintes liées aux activités de GIE – SCEVN

L'accord de financement du PRACAC confie la mise en œuvre technique de la sous-composante 1.1 "Investissements pour l'amélioration des voies navigables du Congo-Oubangui" au Groupement d'Intérêt Economique pour le Service Commun d'Entretien des Voies Navigables (GIE-SCEVN) avec lequel l'UGP) a signé un contrat de service.

Cette sous-composante 1.1 est composée des activités ci-après :

- travaux d'amélioration de la navigation (campagnes de balisage) ;
- identification des besoins en équipements de dragage et leurs conceptions ;

- l'acquisition et montage d'équipements destinés au dragage ;
- acquisition de matériels informatiques et d'équipement de navigation ;
- travaux de dragage ;
- réhabilitation du réseau de stations hydrométriques.

La mise en œuvre de ces activités pourra susciter des conflits. Afin de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, l'UGP PRACAC et le GIE - SCEVN ont élaboré une section spécifique pour gérer les plaintes liées aux activités du (GIE-SCEVN). Cette section est placée dans les annexes du MGP

3. Traitement des plaintes

Le traitement des plaintes non sensibles (qui ne touchent pas à l'intégrité et la dignité des individus) survenues de la mise en œuvre des activités du PRACAC se fera par quatre organes conformément aux quatre niveaux d'intervention du mécanisme de gestion des plaintes.

Le mode de gestion des plaintes par les organes qui seront mis en place, sera essentiellement fondé sur deux principes : la médiation et la conciliation.

Les missions assignées à chaque organe seront :

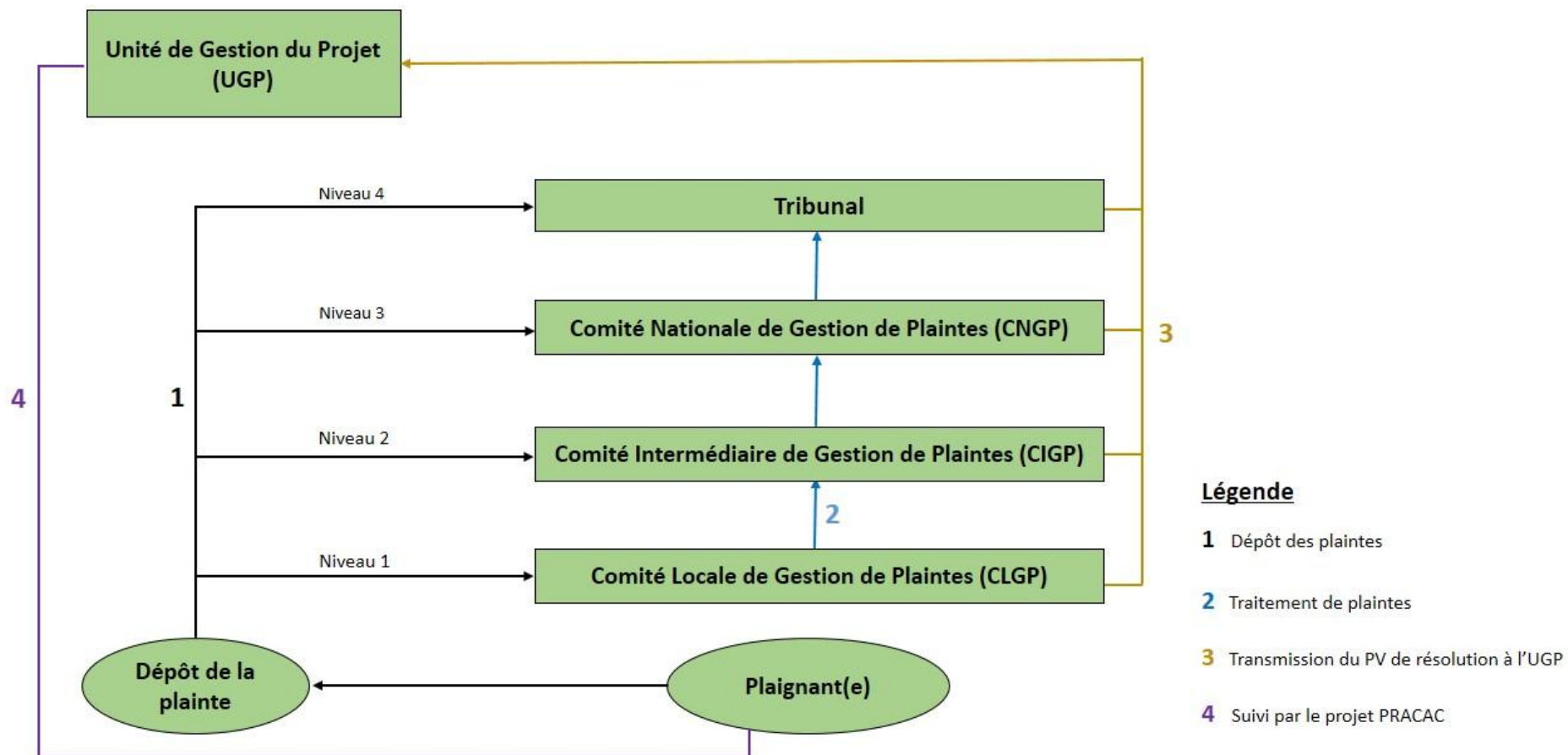
- Écouter les parties et recevoir leurs mémorandums en défense ;
- Apaiser les parties, initier les discussions et conduire la médiation ;
- Mener des vérifications et investigations nécessaires ;
- Négocier des solutions à l'amiable à la plainte ;
- Veiller à la mise en œuvre des résolutions et la clôture du dossier ;
- Élaborer et transmettre des rapports périodiques à l'UGP ;
- Vulgariser le numéro vert du PRACAC ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits,
- Référer à l'organe supérieur en tant que de besoin.

Les organes mis en place seront simples et adaptés à la gestion de plaintes. Ces organes de gestion des plaintes sont :

3.Types et mode de traitement des plaintes

Les plaintes sont classées en deux (2) catégories. La première catégorie dite **plaintes non sensibles** sont liées aux activités entrant dans la mise en œuvre du Plan de gestion environnementale et sociale. La deuxième catégorie dite **plaintes sensibles** touche à l'intégrité et la dignité des individus et regroupe les abus sexuels, les accidents corporels ou mortels, les accidents de route, la discrimination, la dénonciation, la corruption, tout acte qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du (de la) plaignant (e)...

Figure 2 : Organigramme de traitement des plaintes non sensibles



La procédure de résolution des plaintes comporte sept étapes qui sont décrites ci-dessous. Chaque réclamation ou plainte, qu'elle soit fondée non fondée, devra passer à travers le processus de résolution ci-après :

Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes

Quelle que soit la façon de communiquer, l'équipe du projet doit s'assurer que toutes les plaintes sont bien consignées dans une fiche, un registre de plaintes ou base de données pour le suivi et le reporting.

Chaque plainte est reçue par le comité de gestion des plaintes ou le point focal, qui l'enregistre et délivre un accusé de réception au (à la) plaignant (e) ou à son/sa représentant(e).

Pour les plaintes EAS/HS, il y aura un autre formulaire spécifique qui ne suivra pas les mêmes procédures que les autres plaintes. Toutes les plaintes de EAS/HS signalées au point focal de chaque comité seront renvoyées aux ONG spécialisées qui enregistreraient la plainte, offriraient des services de VBG et avec la survivante concentreraient le transfert de la plainte au niveau de la justice pour un partage d'informations sur l'affaire. Par ailleurs, les plaintes EAS/HS ne vont pas figurer sur le même registre que les autres plaintes. Les structures spécialisées en VBG recrutées se chargeront de l'enregistrement des plaintes EAS/HS. Les données confidentielles seront sauvegardées par la structure spécialisée.

Contenu d'une bonne plainte

La plainte sera composée entre autres des éléments suivants :

- Le nom du (de la) plaignant(e) y compris ces coordonnées téléphoniques, son adresse. Chaque plaignant (e) aura un numéro d'identification unique à des fins d'archivage. Toutes ces informations permettront de vérifier la véracité des informations contenues dans la plainte et par conséquent de favoriser le traitement de la plainte par l'organe qui en a la responsabilité ;
- La description de l'acte reproché : l'acte reproché par le (la) plaignant (e) 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/ non de la structure ou entité de l'acte reproché : il s'agit ici de contribuer à l'identification de l'auteur de l'acte reproché en fournissant des informations sur son nom, sa fonction ou encore sur celle de ses complices. Il serait également judicieux de préciser le statut de l'auteur de l'acte reproché dans la plainte ;

- Lieu de la commission de l'acte décrié : localisation géographique, l'endroit où l'acte a été posé doit également être révélé. Ces informations permettent tout d'abord de crédibiliser la plainte, de la vérifier et surtout de prendre des dispositions pour que ces agissements ne se produisent plus ;
- Période (si possible) de commission de l'acte reproché : il est important qu'une plainte comporte des informations claires et précises sur la date ou au moins la période de commission de l'acte décrié. Ces éléments constituent des preuves importantes pour soutenir la plainte ;
- Toute autre information utile pour le traitement de la plainte : il s'agit ici des informations complémentaires qui ne s'insèrent pas dans l'une des rubriques mentionnées ci-dessus mais dont la considération peut aider à renforcer la plainte ou la dénonciation.

Etape 2 : Traitement et évaluation des plaintes

Cette étape consiste à déterminer le type des plaintes tenant compte de leur sensibilité afin de déterminer quelle procédure ou politique à appliquer pour une solution appropriée. Les plaintes se rapportent généralement à la qualité de l'ouvrage (matériaux utilisés), d'autres concernent les acteurs de mise en œuvre (comportement ou abus des staffs, des partenaires de mise en œuvre 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 PRACAC et des rôles et responsabilités des différentes parties prenantes), au non-respect des droits humains notamment la discrimination et stigmatisation, le traitement dégradant et inhumain des personnes vulnérables, au non-respect des us et coutume de la localité d'accueil du projet.

Les plaintes reçues et portées aux registres seront catégorisées en deux groupes par le point focal : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles. La manière de les gérer diffère selon leur nature ou leur type.

Elles pourraient être résolues plus rapidement soit à l'amiable ou en respectant les étapes du processus de traitement des plaintes illustré ci-dessus pour les plaintes non sensibles et ci-dessous pour les plaintes sensibles. Après réception de la plainte, chaque Comité de gestion des plaintes siégera pour analyser la nature de la plainte et décidera de la manière dont elle sera gérée et un accusé de réception sera envoyé au (à la) plaignant (e) tout en lui expliquant comment sa plainte sera traitée et ce que le (la) plaignant (e) peut attendre du processus mis en place.

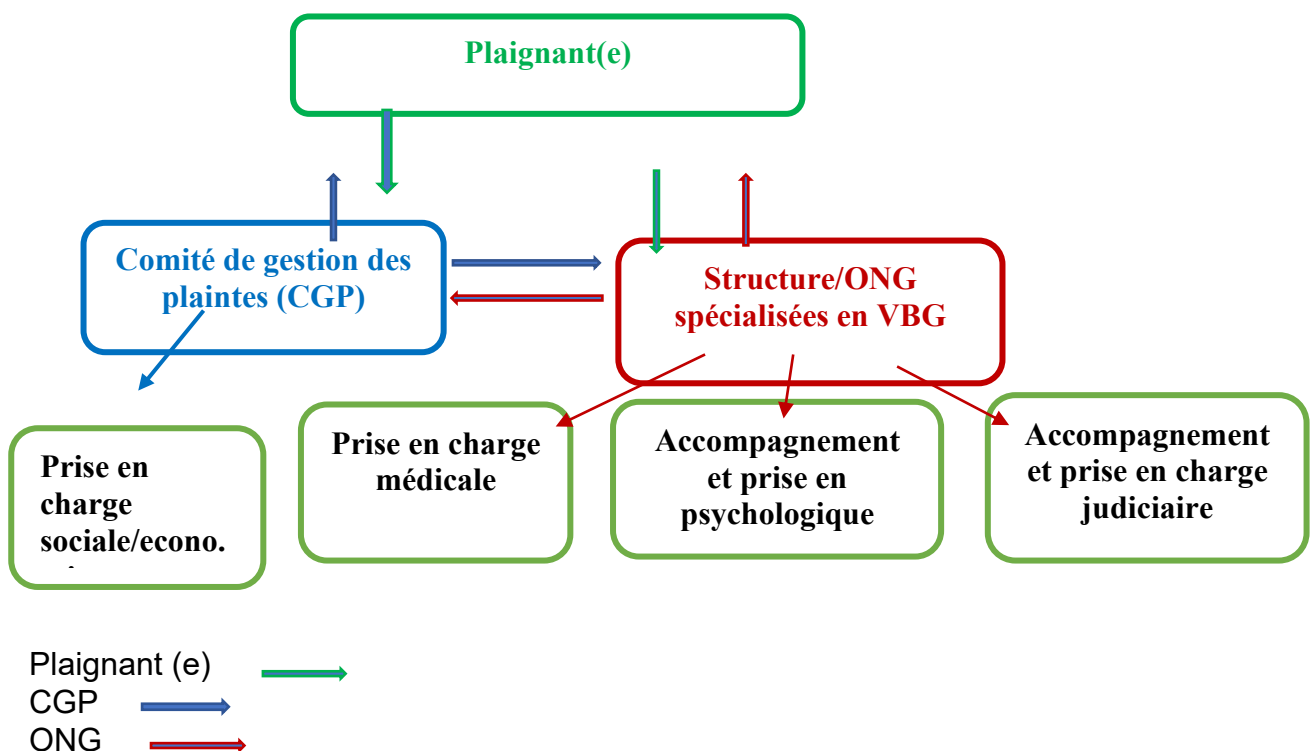
La réponse sera fournie au (à la) plaignant (e) dans un délai de cinq (5) jours ouvrables (au maximum) pour les plaintes non sensibles.

NB : Ce délai peut augmenter lorsque le comité, après analyse, décide de demander des renseignements complémentaires au (à la) plaignant (e) ou juge que le traitement de la plainte ne relève plus de sa compétence et décide d'en référer ou d'orienter à un autre niveau. Le (la) plaignant (e) pourra demander à tout moment au comité la situation du traitement. Le traitement et les enquêtes doivent se faire immédiatement après l'enregistrement de la plainte. En cas d'insatisfaction du (de la) plaignant (e), suite à la réponse donnée par le Comité de gestion ce (cette) dernier/dernière peut faire appel à un autre niveau afin de réexaminer sa plainte.

A. Traitement des plaintes de nature sensible

Les plaintes sensibles portent habituellement sur des fautes personnelles telles que la corruption, le viol, les abus sexuels, la discrimination, une dénonciation, toute chose qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du plaignant, etc. On garantira aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte à la dignité et à l'intégrité des individus.

Figure 3 : Organigramme de traitement des plaintes liées aux VBG/EAS/HS



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

Pour la gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS, il existe de principes/procédures de signalement à respecter. IL s'agit de :

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

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

B. L'accueil et la prise en charge des survivantes/victimes

Les comités de gestion à tous les niveaux n'ont compétence à traiter ce type de plaintes. Dès réception de la plainte par le Point focal du Comité, celle-ci sera immédiatement transférée à l'une des structures compétentes en la matière implantée dans la localité ayant contractualisé avec le projet.

N.B. Ces plaintes ne feront pas l'objet de résolution à l'amiable.

L'accompagnement ainsi que la prise en charge des survivantes/victimes se fera conformément aux procédures opérationnelles standards de prise en charge et de prévention des VBG adoptées par le Congo. Elle comprendra une prise en charge médicale, une assistance psychosociale, une assistance pour une protection physique (sécurité) et une assistance juridique.

L'UGP travaillera en étroite collaboration avec des structures implantées au niveau national et spécialisées dans l'accompagnement et la prise en charge globale des survivantes des VBG.

C. La réponse médicale

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

Pour la violence sexuelle, la prise en charge médicale comprend au moins :

- un examen et la description par écrit de l'état de la survivante notamment blessures et ecchymoses
- le traitement des blessures
- la prévention des maladies sexuellement transmissibles, y compris IST-VIH-SIDA (prophylaxie VIH avec les ARV)
- la prévention d'une grossesse non désirée (contraception d'urgence)
- la collecte de preuves médico-légales minimales (pour la réponse judiciaire)
- un appui psychologique/affectif
- une documentation médicale : délivrance d'un certificat médical gratuit pour la survivante pour tous les cas de VBG

En effet, le projet devra veiller à ce que tous les services figurant sur la liste des prestataires de soins médicaux partenaires, disposent de kits d'urgence pour la prise en charge des violences sexuelles. Ces kits d'urgence doivent comprendre :

- des ARV pour une prophylaxie post exposition, en vue de prévenir le VIH dans les 48h qui suivent le viol
- une contraception d'urgence en vue de prévenir une éventuelle grossesse
- un protocole pour la prise en charge des blessures (prophylaxie antitétanique)
- un protocole pour la prévention et le traitement des infections sexuellement transmissibles, et la vaccination contre le tétanos et l'hépatite B.

Pour les cas de harcèlement sexuel, d'exploitation ou d'abus sexuel : tous devront être signalés, dans le respect des principes de confidentialité et du consentement éclairé (pas d'informations spécifiques sur les survivantes).

Les données à fournir porteront sur :

- la nature de la violence
- le lien avec le Projet (dans les mots/opinion de la survivante)
- la localisation
- l'âge et le sexe de la survivante et l'auteur présumé (ainsi que son employeur) si disponible, et la référence vers des services si tel a été le cas.

D. Réponse psychosociale, soutien affectif et réponse de sûreté et de sécurité.

La prise en charge psychologique sera également renforcée par les psychologues cliniciens des Unités de prise en charge des victimes de violences implantées dans les zones d'intervention du projet.

De même, un appui sera sollicité auprès des associations spécialisées dans le domaine ainsi qu'avec les structures et services compétents de réponse et de prise en charge des survivantes de VBG/EAS/HS existants au niveau des départements en se référant au répertoire des services de prise en charge des VBG.

Etape 3 : Accuser réception

Pour les plaintes de nature sensible notamment celles liées aux VBG, la survivante doit recevoir séance tenante un accusé de réception, confirmant la recevabilité de la plainte ou non et l'enregistrement de son dossier. Cet accusé de réception devra présenter toutes les étapes du processus de gestion des plaintes et recours.

Etape 4 : Enquête (cas échéant)

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

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

L'enquête se déroulera selon les étapes suivantes :

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

Le délai d'analyse et de recherche d'une solution dépend de la gravité et de la complexité technique de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation existants.

Le délai de résolution ne doit pas dépasser 20 jours à partir de la date de l'accusé de réception. Il revient au CGP de décider comment faire l'enquête au sujet d'une plainte et quelle personne ou membre du comité mandater pour cette enquête. Dans le cas d'une plainte de nature non sensible, c'est habituellement le CGP qui examinera et s'occupera de celle-ci.

Pour ce qui est des plaintes EAS/HS, il est important de noter que l'objectif du processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte d'EAS/HS. L'objectif du processus de vérification est aussi d'assurer la recevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé conformément au code de conduite. La vérification n'établit pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. La structure de vérification n'a pour rôle que d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

Voici la liste non exhaustive des plaintes déclarées de nature sensible :

- Violence sexuelle et basée sur le genre sur chantier ou dans la zone d'implantation des activités du projet ;
- Discrimination à l'égard des minorités (populations autochtones, personnes en situation de handicap...) ;
- Corruption d'un membre des équipes du projet pour passation des marchés par une entreprise ;
- Etc

Etape 5 : Réponse

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

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

L'accord final devra être précis, assorti de délais et agréé par les deux parties (CGP et Plaignant (e)). S'il ne s'applique pas directement, il devra comporter un plan de suivi. S'il est jugé que la plainte n'a aucun fondement, le CGP devra en expliquer les raisons au (à la) plaignant(e) et lui indiquer les voies de recours possibles.

Etape 6 : Recours

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

Le MGP prévoit des dispositions en matière d'appel pour les plaintes qui ne sont pas résolues du premier coup. De telles procédures s'appliquent à des cas exceptionnels et ne doivent pas être utilisées fréquemment.

Plusieurs options de recours sont possibles :

- Porter le problème devant le comité intermédiaire de gestion des plaintes pour étudier s'il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables (possibilité d'organiser des sessions exceptionnelles) ;
- Porter le problème devant un comité national de gestion des plaintes pour voir s'il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables ;

Si la procédure d'appel ne parvient pas à déboucher sur une résolution acceptable pour les deux parties, le (la) plaignant (e) devra conserver la prérogative d'exercer d'autres recours.

Etape 7 : Suivi, clôture et archivage

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, l'étape finale consistera au règlement, au suivi et à l'archivage et à la conclusion de la plainte. Le Spécialiste en sauvegarde sociale est en charge du règlement et du suivi de la plainte (plan de suivi) en s'assurant que la ou les solutions retenues soient appliquées. Si nécessaire, il effectue des missions de suivi.

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

Le comité est également responsable de l'archivage des éléments des dossiers (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement

de plainte, etc.). Ces documents devront être maintenus confidentiels tout en permettant de publier des statistiques sur le nombre et le type de plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus.

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

Mesures de renforcement des capacités pour une meilleure efficacité du mécanisme de gestion des Plaintes

Le renforcement des capacités des points focaux et des comités de gestion des plaintes est nécessaire pour permettre une meilleure efficacité du MGP. A cet effet les activités de renforcement des capacités comprendront entre autres :

- Désignation du Point Focal et mise en place des comités de gestion des plaintes;
- Formation des points focaux et membres de comités de gestion des plaintes sur le MGP ;
- Formation des acteurs notamment sur la gestion des plaintes EAS/HS et l'approche centrée sur les besoins des survivant(es) ;
- Acquisition et distribution de kits (registres, cartes prépayées pour communication, modèle de PV, fiche d'évaluation, documentation, stylos) ;
- Collation des membres de comités de gestion des plaintes lors des sessions de gestion des plaintes.

Communication

Le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP seront largement partagées avec les communautés dans les zones d'intervention du projet en particulier et le public en général. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre au plaignant de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin.

Pour ce faire différentes méthodes seront utilisées :

- Sensibilisation lors des émissions audiovisuelles
- Information directe des bénéficiaires du projet
- Sensibilisation à travers les églises ;
- Sensibilisation directe des Communautés Locales (CL) ;
- Vulgarisation à travers le numéro vert du PRACAC ;
- Internet : document de gestion des plaintes en téléchargement libre
- Facebook : présentation brève du système de gestion des plaintes et des possibilités de déposer des plaintes
- Banderoles, affiches et autre communication directe pour les réunions préliminaire ;
- Sensibilisation des ONG ;
- Prise en compte de la vulgarisation du MGP dans la stratégie de communication du PRACAC.

En plus de ces informations, il y sera placé dans les directions et services déconcentrés des ministères impliqués, les Communautés locales (Comité de quartier/village), etc.) et les lieux stratégiques des kakemonos, des panneaux, des affiches et des banderoles indiquant au public les adresses de l'entité à laquelle les plaignants peuvent s'adresser pour déposer leur plainte.

Concrètement, il s'agira de partager avec l'ensemble des parties prenantes sur la démarche, les instances et modes de saisine, les règles, les procédures de gestion des plaintes et les voies de recours. C'est dans cette logique que l'appropriation du MGP par les parties prenantes sera assurée. Les canaux de communication qui sont décrits plus haut seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme. C'est à la lumière de ces principes d'accessibilité, que le mode de dépôt des plaintes sera diversifié.

Rôles et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du MGP

Tableau III : Récapitulatif des étapes et responsabilités pour la mise en œuvre du MGP

N°	Etapes/activités	Responsabilité
1.	Pilotage du MGP	UGP
2.	Prise en compte du MGP dans les documents de projet et dans la mise en œuvre des activités	UGP
3.	Sensibilisation des communautés et parties prenantes sur le MGP, prévention des conflits	Point Focal /SSS/SSE
4.	Réception des plaintes	Point focal/Comités de gestion des plaintes
5.	Traitement des plaintes	Comités de gestions des plaintes
6.	Traitement des recours à la justice	Unité de veille juridique du projet
7.	Suivi Evaluation	UGP

Monitoring des délais du MGP

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

Tableau IIII : Délais recommandés par étape de traitement des plaintes

N°d'orde	Etapes	Délais
1.	Introduction et réception	Dès réception
2.	Accusé réception	5 jours ouvrables
3.	Evaluation préliminaire de la plainte	

4.	Enquête cas échéant	5 à 20 jours ouvrables selon les cas
5.	Réponse	5 jours ouvrables après l'enquête
6.	Recours	Après 30 jours
7.	Suivi, clôture et archivage	5 à 30 jours

Suivi évaluation et reportage du MGP

Un rapport périodique (trimestriel) sera élaboré par les SSS/SSE pour relater la situation des activités d'engagement des parties prenantes. Il sera transmis au Coordonnateur qui jugera de l'opportunité ou non de le mettre à la disposition de la Banque.

Les indicateurs suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités d'engagement des parties prenantes :

- Nombre de réunions de différentes sortes (audiences publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux, etc.) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- Nombre de parties prenantes incluses dans le registre dédié ;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Taux de satisfaction des bénéficiaires ;
- Niveau d'adhésion au projet ;
- Nombre de publications couvrant le projet dans les médias.

De plus, le suivi adressera **les indicateurs clefs** sur le mécanisme de gestion des plaintes, notamment :

- La catégorisation des réclamations ;
- Le nombre de plaintes reçues par type / catégorie de canal de réception au cours du mois ;
- Le nombre de plaintes éligibles au cours du mois ;
- Le nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes résolues ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes résolues dans le délai prévu par le MGP ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes ayant fait l'objet des recours ;
- Le nombre de représailles suite aux dénonciations ;
- Le nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une saisine aux tribunaux ;
- Le nombre de comités de gestion des réclamations installé et formé.

Par ailleurs, le suivi traitera **des indicateurs corps** qui devront être contenus dans le plan d'action d'atténuation et réponses aux Risques VBG/EAS/HS et portant essentiellement sur les griefs :

- Le nombre de cas de VBG/EAS/HS et contre les enfants rapportés ;
- Le pourcentage des cas VBG/EAS/HS référés vers les structures de prise en charge ;
- Les types d'incidents (définition ou catégorisation des cas) ;
- Le nombre ou pourcentage d'incidents (par type d'incident) en fonction: (i) de l'âge de la survivante (adulte / enfant), (ii) si l'agresseur est lié au projet (iii) des services reçus, des renvois effectués et des actions en attente, (iv) nombre de cas traités et clôturés, (v) nombre de cas en cours de traitement, contraintes, (vi) sanctions prises en interne le cas échéant, (vii) % de travailleurs ayant signé le contrat (viii) % de travailleurs ayant participé à une séance de formation sur le code de conduite (CdC) ; (ix), % répondants femmes au cours des consultations du projet.

Les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du MGP sont les suivants :

- Au moins 2 consultations des parties prenantes identifiées lors de consultations sur le MGP sont organisées ;
- 6 campagnes de sensibilisation de masse sur le MGP sont réalisées dans les zones d'intervention du projet ;
- Au moins 80% des plaintes émises aboutissent à un accord de résolution à l'amiable.

Ces rapports seront complétés par une analyse des risques qui sera faite de façon continue par les SSS/SSE pendant toute la durée de mise en œuvre du Projet, ce qui induira une mise à jour du Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) annuellement au cours des premières phases de travaux et de construction, et tous les deux ans pendant les opérations. Ces informations essentielles permettront au Projet, de mieux adapter les activités d'engagement des parties prenantes, de gestion des plaintes et de prévention et de prise en charge des VBG/EAS/HS.

À cet effet, l'accent sera mis sur des messages de sensibilisation, de redéfinition des cibles, de capitalisation des leçons et expériences. Par conséquent, le Projet collaborera avec les acteurs communautaires et autres organismes (publics et privés) offrant des services pour toutes ces questions.

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. Elles doivent également maîtriser les langues locales pour mieux transmettre les informations nécessaires aux bénéficiaires.

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 MGP et causer plus d'angoisse ou de tort aux personnes concernées.

Il est à signaler que certaines plaintes de nature sensible 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).

Toute plainte sensible liée au décès et/ou à un abus sexuel sera immédiatement transmise à la Banque Mondiale via l'UGP (dans le délai de 24 heures).

Procédures d'appui en justice

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

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

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

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

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

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

Les personnes à faible revenu peuvent bénéficier du mécanisme d'assistance judiciaire. Le bénéfice de l'assistance judiciaire dispense du paiement des sommes dues au trésor public (droits de timbre et d'enregistrement), des sommes dues au greffe et toute consignation d'amende, des honoraires de l'avocat, des sommes dues aux auxiliaires de justice, aux témoins et aux experts ainsi que les autres frais dus à

l'occasion de la procédure. Ce mécanisme permet aux personnes ayant des ressources insuffisantes, de faire valoir leurs droits en justice par la prise en charge judiciaire totale ou partielle.

Communication aux plaignants

L'UGP PRACAC élaborera un fichier des plaignant avec numéro de téléphone du plaignant ou son représentant et adresse mail du plaignant ou son représentant.

Le PRACAC fera chaque deux mois une mise à jour sur le traitement des plaintes. Les données relatives à cette mise à jour seront transmises aux plaignant sur la base du fichier pour faciliter l'accès à l'information à l'ensemble des plaignants.

Aussi, il sera affiché au siège de chaque antenne du PRACAC les informations mises à jours sur le traitement des plaintes.

Ces informations aux plaignants leur permettront de savoir à quelle étape de gestion se trouve leur plainte.

Conclusion

Les performances du PRACAC sont assujetties à la prévalence d'un esprit d'équipe et de parfaite compréhension mutuelle ainsi qu'un sens élevé d'équité, de responsabilité personnelle et commune. Pour que ces valeurs soient davantage cultivées, il est important d'instituer un mécanisme de remontée d'informations et de retour par lequel les parties prenantes du PRACAC qui estiment être négativement affectées par les interventions du projet peuvent faire entendre leurs préoccupations et voir leurs inquiétudes traitées de façon rapide et professionnelle.

La mise en place et l'application efficiente du MGP permettra à l'UGP d'identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées, de répondre aux attentes des parties prenantes et des bénéficiaires du projet, d'améliorer la gouvernance et la performance du projet et d'assurer la redevabilité.

Le présent document détaille le fonctionnement du système de gestion des plaintes mis en œuvre par le PRACAC. Ce mécanisme de gestion des plaintes devrait permettre de répondre aux attentes des parties prenantes du projet. Il est dynamique, évolutif et est appelé à subir des modifications intégrant les expériences réussies de sa mise en œuvre.

Budget prévisionnel de fonctionnement du MGP

Le Budget prévisionnel du fonctionnement du MGP s'élève à la somme totale de :
Trois cent vingt et un million deux cent mille (321 200 000) francs CFA.

N° d'ordre	Rubrique						Coût en FCFA
		Annee1	Annee2	Annee3	Annee4	Annee5	
1	Reprographie du MGP	2 500 000	500 000	300 000	200 000	200 000	3 700 000
2	Vulgarisation du MGP (émissions audio visuelles, reportages, communication sociale, panneaux, Kakemonos, affiches, banderoles...)	25 000 000	10 000 000	3 000 000	2 000 000	2 000 000	42 000 000
3	Formation des points focaux et membres des comités de gestion des plaintes	25 000 000	17 000 000	3 000 000	0	0	45 000 000
4	Acquisition du matériel de gestion (boîtes à réception des réclamations et plaintes, registres, stylos)	25 000 000	10 000 000	0	0	0	35 000 000
5	Acquisition téléphones et cartes crédits téléphone pour les points focaux et membres de comités de gestion de plaintes	20 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	24 000 000
6	Frais d'investigation/descentes de terrain en cas de besoin de plus d'information pour la prise de décision	500 000	1 500 000	1 500 000	500 000	500 000	4 500 000
7	Collation et transport des membres des comités lors des sessions de gestion de plaintes	2 000 000	2 000 000	1 000 000	500 000	500 000	6 000 000
8	Formation pour les parties prenantes du projet chargées de traiter les plaintes pour EAS/HS	15 000 000	15 000 000	5 000 000	3 000 000	2 000 000	40 000 000
9	Souscription, vulgarisation et fonctionnement du numéro vert du PRACAC	25 000 000	5 000 000	5 000 000	4 000 000	2 000 000	41 000 000
10	Frais d'accompagnement psychosocial des survivant par une ONG à recruter	0	25 000 000	15 000 000	7 000 000	5 000 000	52 000 000
11	Suivi et évaluation du MGP	5 000 000	7 000 000	7 000 000	5 000 000	4 000 000	28 000 000
TOTAL		145 000 000	94 000 000	41 800 000	23 200 000	17 200 000	321 200 000

Annexes

Annexe 1 : Principes et bonnes pratiques du MGP

Principe de participation	Mesures d'application Mettre en place le MGP à différents niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées afin d'en assurer le succès et l'efficacité.
	Indicateurs Nombre de comités mis en place dans les zones de mise en oeuvre du projet.
Principe de Sécurité	Mesures d'application - Protéger l'anonymat des plaignants, le cas échéant; - Assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences sexuelles et basées sur le genre; - Limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes.
	Indicateurs Nombre de comités mis en place existant dans les zones de mise en oeuvre du projet.
Principe de mise en contexte, pertinence et accessibilité	Mesures d'application - Adapter le MGP au contexte local et le diffuser aux groupes cibles; - Expliquer clairement les procédures et les différents modes de dépôt de plaintes; - Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au MGP.
	Indicateurs - Nombre de réunions tenues; - Nombre d'ateliers d'information et de sensibilisation tenus.
Principe de Prévisibilité	Mesures d'application - Réagir promptement à chaque plainte, - Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape
	Indicateurs - Délai moyen de traitement - Taux de réponse.

Principe d'impartialité	Mesures d'application - 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. Indicateurs - Faible taux de récusation des membres des comités locaux de gestion des plaintes.
Principe de Transparence	Mesures d'application - Renseigner les parties prenantes concernées sur l'évolution et les résultats du traitement. Indicateurs - Procédures de traitement des plaintes connues et accessibles au public; - Mention de la durée du traitement; - Mention des critères d'éligibilité.
Principe de Confidentialité	Mesures d'application - Respect en tout temps de la confidentialité des plaignant(e)s et/ou des survivants(es). Indicateurs - Réduction du nombre de personnes/agents avec accès à l'information de plaintes VBG; - Sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité.
Principe d'approche centrée sur les survivants(es)	Mesures d'application - Les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être des survivants(es) restent les centres pour toutes les procédures et questions. Indicateurs - Nombre de mesures prises en faveur des survivants(es).
Principe de Partenariat	Mesures d'application - S'assurer que l'assistance aux victimes est en place pour les potentiels survivants(es). Indicateurs - Mapping des acteurs/structures VBG dans les zones d'intervention.

Annexe 2 : Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes

Principaux éléments à mettre en place	Action à mener	Action à 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. Etablir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes. Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (N°).	Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont les plaintes sont censées être acheminées. Elaborer un système qui ne différencie pas les différents types de plaintes.
Accusé de réception	Informar 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 comme une tâche administrative classique.	Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme si leur plainte était un inconvénient (une charge)
Vérification et action	Evaluer objectivement la plainte 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 des comités de gestion (local, intermédiaire et départemental). 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 mécanisme d'examen des plaintes.	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.
Retour d'information	Contactar les utilisateurs pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées. Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au mécanisme d'examen des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance de la population.	Négliger le suivi avec les plaignants. Ne pas publier et de façon transparente les résultats des actions.

Annexe 3 : Fiche du plaignant

Date de la plainte :

Numéro de la plainte

Prénom et nom du (plaignant) :

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

Sexe : F M Localité :

Fonction/Responsabilité du plaignant :

.....

Téléphone Date de l'incident :

Parties concernées (accusé) :

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

Description de la réclamation :

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

Solution préconisée par le (la) plaignant(e) :

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

Signature du (de la) plaignant (e) :

.....

Traitement de la Plainte enregistrée par (à remplir par le point focal) :

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

Plainte validée : oui non

Commentaires :

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

Solutions proposées :

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

Responsable de l'action :

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

Date : Signature :

Actions à réalisées :

Date de résolution :

Date de retour au plaignant :

Niveau de satisfaction et commentaires du (de la) plaignant (e) :

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

Annexe 5 : Fiche de satisfaction de plainte

	Nature de la plainte :
Résolution :	Date de résolution de la plainte ;
Documentation de la gestion des plaintes (compte rendu, Accord, Procès-verbal, rapports d'enquêtes etc.	
Signature du (Coordonnateur, SSE ou SSS,)	
Signature du plaignant	

Annexe 6 : Procès-verbal de conciliation

L'an deux mil.....et

le.....

Suite à une plainte déposée par

.....
.....

Contre.....

.....

Au sujet de.....

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

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence de

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

A l'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit :

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

Ont signé :

Le(la) plaignant (e) :
par la plainte

La partie visée

Le Président du comité de gestion de plaintes

Annexe 7 : Fiche de clôture de la plainte

N° de référence	Date de clôture	Solution mise en œuvre	Réplicabilité possible	Modifications des pratiques requises
		Décrire ici en détail les mesures correctrices, les solutions apportées	Mentionner ici s'il est possible que les mêmes mesures soient applicables pour des plaintes similaires	Spécifier ici s'il y a lieu de modifier les pratiques, si oui quelles sont-elles, et à quels endroits ces pratiques doivent être mises en œuvre

Annexe 8 : Modèle de registre de plaintes

Informations sur la plainte							Suivi du traitement de la plainte				Observations/ commentaires
N de la plainte	Nom et contact du plaignant	Date de dépôt de la plainte	Accusé de réception de la plainte au plaignant (oui/non)	Objet de la plainte	Département/Mairie Village/ localité	Sous projet/entité concerné	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date prévue de traitement	Plainte résolue (oui/ non) et date	Retour d'information au plaignant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date	

Annexe 9 : Fiche de suivi des plaintes

Nom et prénom du responsable : _____

Téléphone : _____

Période : Plainte reçue du ____ / ____ / au ____ / ____ / ____

I. Situation générale des plaintes

1) Profil du plaignant

Plaignant	Genre		Nombre des plaintes reçues	Nombre des plaintes traitées	Nombre de plaintes cumulés antérieures	Nombre de plaintes de la période actuelle	Nombre de plaintes cumulées
	M	F					
Autorité locale							
Autorité communale							
Autorité central							
Bénéficiaire							
Non bénéficiaire							
Société civile : ONG, Association, etc.							
Personnel du projet							
Fournisseur, Contractants							
Anonyme							
Autres							
Total							

Observations :

2) Situation globale des plaintes

Plaintes cumulées antérieures			Plaintes de la période actuelle		Plaintes cumulées	
	Reçues	Traitées	Reçues	Traitées	Reçues	Traitées
Nombre total des plaintes tout cas confondus						

Annexe 10 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port de Yoro

Dans le cadre de la mise en œuvre de la composante 1, il est prévu la construction ou la réhabilitation des infrastructures portuaires dans quelques localités situées le long du fleuve Congo et son affluent l'Oubangui, à savoir Brazzaville, Makotipoko, Mossaka, Liranga, Impfondo et Bétou. Concernant Brazzaville, le site de Yoro se trouvant sur l'emprise du Port Autonome de Brazzaville et Ports Secondaires a été retenu et fera l'objet d'une réhabilitation.

Selon le screening environnemental et social effectué dans le site, les travaux de réhabilitation du site de Yoro sont susceptibles d'engendrer des risques et effets environnementaux et sociaux d'importance faible à substantiel pour lesquels des mesures et actions spécifiques devront être mises en place conformément aux Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale (BM) et la réglementation nationale.

Il résulte du screening environnemental et social réalisé, que les travaux de réhabilitation du site de Yoro entraîneront l'acquisition des terres avec perte d'au moins 20 bâtis, le déplacement physique temporaire et/ou permanent de 819 personnes (armateurs, manutentionnaires, vendeurs dans le marché de fortune au sein du port de Yoro).

Sur la base des résultats du screening environnemental et social réalisé et des éléments renseignés sur le profil environnemental et social de ce site, et conformément à la réglementation nationale d'une part et aux normes environnementales et sociales de la Banque mondiale d'autre part, il est recommandé pour les travaux de réhabilitation du port de Yoro, la réalisation d'une étude d'impact environnemental et social et l'élaboration d'un plan d'action de réinstallation (PAR) ou plan succinct de réinstallation (PSR).

Le Plan d'Action de Réinstallation à réaliser permettra précisément d'évaluer les effets directs et indirects des activités du sous-projet sur les acteurs socio-économiques, exerçant sur le site et les populations riveraines en termes de pertes de revenus et des biens, avec prise en compte du site de relocalisation des armateurs ; et ce conformément, principalement à la norme environnementale et sociale N°5, portant sur acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres et réinstallation involontaire.

La mise en œuvre des activités de réhabilitation du port de Yoro pourra susciter des conflits. Ainsi, c'est dans le but de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, que l'UGP PRACAC a élaboré cette section spécifique pour la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires.

Ce dispositif offrira aux personnes affectées par les travaux de réhabilitation du port de Yoro la possibilité de déposer leurs plaintes y compris la résolution de celles -ci.

Deux catégories de personnes affectées par les travaux de réhabilitation du port de Yoro seront concernées. Il s'agit notamment de:

- Personnes affectées par les travaux de réhabilitation du port de Yoro:
Armateurs, manutentionnaires, vendeurs dans le marché de fortune au sein du port de Yoro.
- Personnes affectées par la réhabilitation des voies d'accès au port de Yoro:
commerçants du long des voies d'accès, propriétaires de parcelles, etc

Dans la perspective de la gestion des plaintes pouvant survenir des suites de la mise en œuvre des PAR ou des PSR, il a été mis en place un comité de gestion des plaintes composé comme suit :

1. 2 représentants du port secondaire de Yoro
2. 2 représentants des vendeurs du marché
3. 2 représentants des armateurs
4. 2 représentants des manutentionnaires
5. 2 représentants des propriétaires des 20 parcelles à démolir
6. 2 représentants de la DIGENAF

Réception des plaintes

Plaintes venant des usagers (armateurs, manutentionnaires, vendeurs dans le marché de fortune au sein du port du port de Yoro y compris les propriétaires des 20 parcelles à démolir

L'UGP placera dans l'enceinte du port en réhabilitation un dispositif de réception des plaintes. Il s'agira, d'une boîte à réception de plaintes et de suggestions et un registre. Ce dispositif sera géré par le comité de gestion des plaintes du port de Yoro. Ce comité est commis à la retranscription des plaintes exprimées verbalement.

Le projet mettra également à la disposition de ce comité un numéro de téléphone. Ce numéro sera affiché dans les lieux stratégiques des quartiers (marchés, administration, gares routières, ronds point, églises, etc pour les appels au comité).

Plaintes venant des Personnes affectées(commerçants du long des voies d'accès, propriétaires de parcelles, etc) par la réhabilitation des voies d'accès au port de Yoro

Cette catégorie de personnes affectées sera gérée par le mécanisme standard du PRACAC.

Traitement des plaintes :

Le traitement des plaintes issues liées aux déplacements involontaires survenant des travaux de réhabilitation du port de Yoro se fera par le comité de gestion des plaintes

Les missions assignées à ce comité sont :

- Écouter les parties et recevoir leurs mémorandums en défense ;
- Apaiser les parties, initier les discussions et conduire la médiation ;
- Mener des vérifications et investigations nécessaires ;
- Contribuer aux activités relatives à l'élaboration du PAR
- Négocier des solutions à l'amiable à la plainte ;
- Veiller à la mise en œuvre des résolutions et la clôture du dossier ;
- Élaborer et transmettre des rapports périodiques à l'UGP ;
- Vulgariser le numéro vert du PARCAC ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

Pour le rendre opérationnel le comité, ses membres seront formés par l'équipe de l'UGP. Au terme de leur formation, le comité de gestion des plaintes sera doté d'une boîte à réception et d'un registre et des supports de communication (affiches, flyers et dépliants).

Pour le rendre opérationnel le comité, ses membres seront formés par l'équipe de l'UGP. Au terme de leur formation, le comité de gestion des plaintes sera doté d'une boîte à réception et d'un registre et des supports de communication (affiches, flyers et dépliants).

En outre, chaque membre du comité sera doté de cartes de communication.

Annexe 11 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port de Mossaka

Dans le cadre de la mise en œuvre de la composante 1, il est prévu la construction ou la réhabilitation des infrastructures portuaires dans quelques localités situées le long du fleuve Congo et son affluent l'Oubangui, à savoir Brazzaville, Makotipoko, Mossaka, Liranga, Impfondo et Bétou. Concernant Brazzaville, le site du port à réhabiliter est situé dans le quartier Babombo.

Selon le screening environnemental et social effectué dans le site, les travaux de réhabilitation du site de Mossaka sont susceptibles d'engendrer des risques et effets environnementaux et sociaux d'importance faible à substantiel pour lesquels des mesures et actions spécifiques devront être mises en place conformément aux Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale (BM) et la réglementation nationale.

Il résulte du screening environnemental et social réalisé, que les travaux de réhabilitation du site de Mossaka entraîneront l'acquisition des terres avec perte d'au moins 6 bâtis correspondant à 6 foyers, le déplacement physique temporaire et/ou

permanent de 115 personnes(30 armateurs, 35 manutentionnaires, 50 commerçants).

Sur la base des résultats du screening environnemental et social réalisé et des éléments renseignés sur le profil environnemental et social de ce site, et conformément à la réglementation nationale d'une part et aux normes environnementales et sociales de la Banque mondiale d'autre part, il est recommandé pour les travaux de réhabilitation du port de Mossaka, la réalisation d'une étude d'impact environnemental et social et l'élaboration d'un plan d'action de réinstallation (PAR) ou plan succinct de réinstallation (PSR).

Le Plan d'Action de Réinstallation à réaliser permettra précisément d'évaluer les effets directs et indirects des activités du sous-projet sur les acteurs socio-économiques, exerçant sur le site et les populations riveraines en termes de pertes de revenus et des biens; et ce conformément, principalement à la norme environnementale et sociale N°5, portant sur acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres et réinstallation involontaire.

La mise en œuvre des activités de réhabilitation du port de Mossaka pourra susciter des conflits. Ainsi, c'est dans le but de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, que l'UGP PRACAC a élaboré cette section spécifique pour la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires.

Ce dispositif offrira aux personnes affectées par les travaux de réhabilitation du port de Mossaka la possibilité de déposer leurs plaintes y compris la résolution de celles - ci.

Dans la perspective de la gestion des plaintes pouvant survenir des suites de la mise en œuvre des PAR ou des PSR, il a été mis en place un comité de gestion des plaintes composé comme suit :

1. 2 représentants du port secondaire de Mossaka
2. 2 représentants des vendeurs du marché
3. 2 représentants des armateurs
4. 2 représentants des manutentionnaires
5. 2 représentants des églises
6. 2 représentants des terriens
7. 1 représentant de cadastre
8. 2 représentants de la DIGENAF

Réception des plaintes

L'UGP placera dans l'enceinte du port en réhabilitation un dispositif de réception des plaintes. Il s'agira, d'une boîte à réception de plaintes et de suggestions et un registre. Ce dispositif sera géré par le comité de gestion des plaintes du port de Mossaka. Ce comité est commis à la retranscription des plaintes exprimées

verbalement.

Le projet mettra également à la disposition de ce comité un numéro de téléphone. Ce numéro sera affiché dans les lieux stratégiques des quartiers (marchés, administration, gares routières, ronds point, églises, etc pour les appels au comité).

Traitement des plaintes :

Le traitement des plaintes issues liées aux déplacements involontaires survenant des travaux de réhabilitation du port de Mossaka se fera par le comité de gestion des plaintes

Les missions assignées à ce comité sont :

- Écouter les parties et recevoir leurs mémorandums en défense ;
- Apaiser les parties, initier les discussions et conduire la médiation ;
- Mener des vérifications et investigations nécessaires ;
- Contribuer aux activités relatives à l'élaboration du PAR
- Négocier des solutions à l'amiable à la plainte ;
- Veiller à la mise en œuvre des résolutions et la clôture du dossier ;
- Élaborer et transmettre des rapports périodiques à l'UGP ;
- Vulgariser le numéro vert du PARCAC ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

Pour le rendre opérationnel le comité, ses membres seront formés par l'équipe de l'UGP. Au terme de leur formation, le comité de gestion des plaintes sera doté d'une boîte à réception et d'un registre et des supports de communication (affiches, flyers et dépliants).

En outre, chaque membre du comité sera doté de cartes de communication.

Annexe 12 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port de Makotipoko

Dans le cadre de la mise en œuvre de la composante 1, il est prévu la construction ou la réhabilitation des infrastructures portuaires dans quelques localités situées le long du fleuve Congo et son affluent l'Oubangui, à savoir Brazzaville, Makotipoko, Mossaka, Liranga, Impfondo et Bétou. Concernant Brazzaville, le site du port à construire est situé dans le quartier Nkeni.

Selon le screening environnemental et social effectué dans le site, les travaux de réhabilitation du site de Makotipoko sont susceptibles d'engendrer des risques et effets environnementaux et sociaux d'importance faible à substantiel pour lesquels des mesures et actions spécifiques devront être mises en place conformément aux Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale (BM) et la

réglementation nationale.

Il résulte du screening environnemental et social réalisé, que les travaux de réhabilitation du site de Makotipoko entraîneront les pertes de biens et de revenus. En effet, il y a la présence d'occupants (650 vendeurs, 60 manutentionnaires, 70) exerçant leurs activités dans le domaine du port.

Sur la base des résultats du screening environnemental et social réalisé et des éléments renseignés sur le profil environnemental et social de ce site, et conformément à la réglementation nationale d'une part et aux normes environnementales et sociales de la Banque mondiale d'autre part, il est recommandé pour les travaux de réhabilitation du port de Makotipoko, la réalisation d'une étude d'impact environnemental et social et l'élaboration d'un plan d'action de réinstallation (PAR) ou plan succinct de réinstallation (PSR).

Le Plan d'Action de Réinstallation à réaliser permettra précisément d'évaluer les effets directs et indirects des activités du sous-projet sur les acteurs socio-économiques, exerçant sur le site et les populations riveraines en termes de pertes de revenus et des biens; et ce conformément, principalement à la norme environnementale et sociale N°5, portant sur acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres et réinstallation involontaire.

La mise en œuvre des activités de réhabilitation du port de Makotipoko pourra susciter des conflits. Ainsi, c'est dans le but de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, que l'UGP PRACAC a élaboré cette section spécifique pour la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires.

Ce dispositif offrira aux personnes affectées par les travaux de réhabilitation du port de Yoro la possibilité de déposer leurs plaintes y compris la résolution de celles -ci.

Dans la perspective de la gestion des plaintes pouvant survenir des suites de la mise en œuvre des PAR ou des PSR, il a été mis en place un comité de gestion des plaintes composé comme suit :

1. 2 représentants du port secondaire de Makotipoko,
2. 2 représentants des manutentionnaires
3. 2 représentants des armateurs
4. 1 représentant du notable
5. 2 représentants de la délégation du budget
6. 1 représentant de la sous-préfecture
7. 3 représentants des églises
8. 1 représentant des ONG
9. 2 représentants des mutuelles des femmes
- 10.1 représentant de la jeunesse
- 11.1 représentant de la DIGENAF

Réception des plaintes

L'UGP placera dans l'enceinte du port en réhabilitation un dispositif de réception des plaintes. Il s'agira, d'une boîte à réception de plaintes et de suggestions et un registre. Ce dispositif sera géré par le comité de gestion des plaintes du port de Makotipoko. Ce comité est commis à la retranscription des plaintes exprimées verbalement.

Le projet mettra également à la disposition de ce comité un numéro de téléphone. Ce numéro sera affiché dans les lieux stratégiques des quartiers (marchés, administration, gares routières, ronds point, églises, etc pour les appels au comité).

Traitement des plaintes :

Le traitement des plaintes issues liées aux déplacements involontaires survenant des travaux de réhabilitation du port de Makotipoko, se fera par le comité de gestion des plaintes

Les missions assignées à ce comité sont :

- Écouter les parties et recevoir leurs mémorandums en défense ;
- Apaiser les parties, initier les discussions et conduire la médiation ;
- Mener des vérifications et investigations nécessaires ;
- Contribuer aux activités relatives à l'élaboration du PAR
- Négocier des solutions à l'amiable à la plainte ;
- Veiller à la mise en œuvre des résolutions et la clôture du dossier ;
- Élaborer et transmettre des rapports périodiques à l'UGP ;
- Vulgariser le numéro vert du PARCAC ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

Pour le rendre opérationnel le comité, ses membres seront formés par l'équipe de l'UGP. Au terme de leur formation, le comité de gestion des plaintes sera doté d'une boîte à réception et d'un registre et des supports de communication (affiches, flyers et dépliants).

En outre, chaque membre du comité sera doté de cartes de communication.

Annexe 13 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port de Liranga

Dans le cadre de la mise en œuvre de la composante 1, il est prévu la construction ou la réhabilitation des infrastructures portuaires dans quelques localités situées le long du fleuve Congo et son affluent l'Oubangui, à savoir Brazzaville, Makotipoko, Mossaka, Liranga, Impfondo et Bétou. Concernant Liranga, le site de construction du port est situé au quartier Bopenguelé.

Selon le screening environnemental et social effectué dans le site, les travaux de

réhabilitation du site de Liranga sont susceptibles d'engendrer des risques et effets environnementaux et sociaux d'importance faible à substantiel pour lesquels des mesures et actions spécifiques devront être mises en place conformément aux Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale (BM) et la réglementation nationale.

Il résulte du screening environnemental et social réalisé, que les travaux de réhabilitation du site de Liranga entraîneront les pertes de biens et de revenus. En effet, le site est loti et des parcelles vendues par la sous-préfecture sortante. En y pratique des activités agricoles par une dizaine d'acquéreurs.

Sur la base des résultats du screening environnemental et social réalisé et des éléments renseignés sur le profil environnemental et social de ce site, et conformément à la réglementation nationale d'une part et aux normes environnementales et sociales de la Banque mondiale d'autre part, il est recommandé pour les travaux de réhabilitation du port de Liranga, la réalisation d'une étude d'impact environnemental et social et l'élaboration d'un plan d'action de réinstallation (PAR) ou plan succinct de réinstallation (PSR).

Le Plan d'Action de Réinstallation à réaliser permettra précisément d'évaluer les effets directs et indirects des activités du sous-projet sur les acteurs socio-économiques, exerçant sur le site et les populations riveraines en termes de pertes de revenus et des biens ; et ce conformément, principalement à la norme environnementale et sociale N°5, portant sur acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres et réinstallation involontaire.

La mise en œuvre des activités de réhabilitation du port de Liranga pourra susciter des conflits. Ainsi, c'est dans le but de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, que l'UGP PRACAC a élaboré cette section spécifique pour la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires.

Ce dispositif offrira aux personnes affectées par les travaux de réhabilitation du port de Liranga la possibilité de déposer leurs plaintes y compris la résolution de celles - ci.

Dans la perspective de la gestion des plaintes pouvant survenir des suites de la mise en œuvre des PAR ou des PSR, il a été mis en place un comité de gestion des plaintes composé comme suit :

1. 2 représentants du port secondaire de Liranga
2. 1 représentant du secteur agricole
3. 3 représentants des églises
4. 2 représentants de la jeunesse
5. 2 représentants des mutuelles des femmes
6. 1 représentant du notable
7. 2 représentants du port secondaire de Liranga
8. 1 représentant de la DIGENAF

Réception des plaintes

L'UGP placera dans l'enceinte du port en réhabilitation un dispositif de réception des plaintes. Il s'agira, d'une boîte à réception de plaintes et de suggestions et un registre. Ce dispositif sera géré par le comité de gestion des plaintes du port de Liranga. Ce comité est commis à la retranscription des plaintes exprimées verbalement.

Le projet mettra également à la disposition de ce comité un numéro de téléphone. Ce numéro sera affiché dans les lieux stratégiques des quartiers (marchés, administration, gares routières, ronds point, églises, etc pour les appels au comité).

Traitement des plaintes :

Le traitement des plaintes issues liées aux déplacements involontaires survenant des travaux de réhabilitation du port de Liranga, se fera par le comité de gestion des plaintes

Les missions assignées à ce comité sont :

- Écouter les parties et recevoir leurs mémorandums en défense ;
- Apaiser les parties, initier les discussions et conduire la médiation ;
- Mener des vérifications et investigations nécessaires ;
- Contribuer aux activités relatives à l'élaboration du PAR
- Négocier des solutions à l'amiable à la plainte ;
- Veiller à la mise en œuvre des résolutions et la clôture du dossier ;
- Élaborer et transmettre des rapports périodiques à l'UGP ;
- Vulgariser le numéro vert du PARCAC ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

Pour le rendre opérationnel le comité, ses membres seront formés par l'équipe de l'UGP. Au terme de leur formation, le comité de gestion des plaintes sera doté d'une boîte à réception et d'un registre et des supports de communication (affiches, flyers et dépliants).

En outre, chaque membre du comité sera doté de cartes de communication.

Annexe 14 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port d'Impfondo

Dans le cadre de la mise en œuvre de la composante 1, il est prévu la construction ou la réhabilitation des infrastructures portuaires dans quelques localités situées le long du fleuve Congo et son affluent l'Oubangui, à savoir Brazzaville, Makotipoko, Mossaka, Liranga, Impfondo et Bétou. Concernant Impfondo, le site le site du port à

réhabiliter est situé dans le quartier Bonha

Selon le screening environnemental et social effectué dans le site, les travaux de réhabilitation du site d'Impfondo sont susceptibles d'engendrer des risques et effets environnementaux et sociaux d'importance faible à substantiel pour lesquels des mesures et actions spécifiques devront être mises en place conformément aux Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale (BM) et la réglementation nationale.

Il résulte du screening environnemental et social réalisé, que les travaux de réhabilitation du site de Impfondo entraîneront les pertes de biens et de revenus. En effet, dans le site il y a la présence d'occupants, ayant trouvé résidence sur le site et ou exerçant des activités de métier de restauration, d'agriculture, d'élevage de bœufs et de porcs, de transport, ainsi que de vente de sable et de boisson.

Sur la base des résultats du screening environnemental et social réalisé et des éléments renseignés sur le profil environnemental et social de ce site, et conformément à la réglementation nationale d'une part et aux normes environnementales et sociales de la Banque mondiale d'autre part, il est recommandé pour les travaux de réhabilitation du port de Impfondo, la réalisation d'une étude d'impact environnemental et social et l'élaboration d'un plan d'action de réinstallation (PAR) ou plan succinct de réinstallation (PSR).

Le Plan d'Action de Réinstallation à réaliser permettra précisément d'évaluer les effets directs et indirects des activités du sous-projet sur les acteurs socio-économiques, exerçant sur le site et les populations riveraines en termes de pertes de revenus et des biens; et ce conformément, principalement à la norme environnementale et sociale N°5, portant sur acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres et réinstallation involontaire.

La mise en œuvre des activités de réhabilitation du port de Impfondo pourra susciter des conflits. Ainsi, c'est dans le but de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, que l'UGP PRACAC a élaboré cette section spécifique pour la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires.

Ce dispositif offrira aux personnes affectées par les travaux de réhabilitation du port de Impfondo la possibilité de déposer leurs plaintes y compris la résolution de celles-ci.

Dans la perspective de la gestion des plaintes pouvant survenir des suites de la mise en œuvre des PAR ou des PSR, il a été mis en place un comité de gestion des plaintes composé comme suit :

1. 2 représentants du port secondaire d'Impfondo
2. 3 représentants des exploitants de sable
3. 1 représentant du secteur agricole
4. 3 représentants des églises

5. 2 représentants des ONG
6. 2 représentants des armateurs
7. 2 représentants des manutentionnaires
8. 2 représentants des associations des femmes
9. 2 représentants de la jeunesse
- 10.1 représentant de cadastre
- 11.1 représentant de la DIGENAF

Réception des plaintes

L'UGP placera dans l'enceinte du port en réhabilitation un dispositif de réception des plaintes. Il s'agira, d'une boîte à réception de plaintes et de suggestions et un registre. Ce dispositif sera géré par le comité de gestion des plaintes du port de Impfondo. Ce comité est commis à la retranscription des plaintes exprimées verbalement.

Le projet mettra également à la disposition de ce comité un numéro de téléphone. Ce numéro sera affiché dans les lieux stratégiques des quartiers (marchés, administration, gares routières, ronds point, églises, etc pour les appels au comité).

Traitement des plaintes :

Le traitement des plaintes issues liées aux déplacements involontaires survenant des travaux de réhabilitation du port de Impfondo, se fera par le comité de gestion des plaintes

Les missions assignées à ce comité sont :

- Écouter les parties et recevoir leurs mémorandums en défense ;
- Apaiser les parties, initier les discussions et conduire la médiation ;
- Mener des vérifications et investigations nécessaires ;
- Contribuer aux activités relatives à l'élaboration du PAR
- Négocier des solutions à l'amiable à la plainte ;
- Veiller à la mise en œuvre des résolutions et la clôture du dossier ;
- Élaborer et transmettre des rapports périodiques à l'UGP ;
- Vulgariser le numéro vert du PARCAC ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

Pour le rendre opérationnel le comité, ses membres seront formés par l'équipe de l'UGP. Au terme de leur formation, le comité de gestion des plaintes sera doté d'une boîte à réception et d'un registre et des supports de communication (affiches, flyers et dépliants).

En outre, chaque membre du comité sera doté de cartes de communication.

Annexe 15 : Section sur la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires des travaux de réhabilitation du port de Betou

Dans le cadre de la mise en œuvre de la composante 1, il est prévu la construction ou la réhabilitation des infrastructures portuaires dans quelques localités situées le long du fleuve Congo et son affluent l'Oubangui, à savoir Brazzaville, Makotipoko, Mossaka, Liranga, Impfondo et Bétou. Concernant Bétou, le site choisi pour la construction du nouveau port est situé au quartier Mondzombo 3.

Selon le screening environnemental et social effectué dans le site, les travaux de réhabilitation du site Bétou sont susceptibles d'engendrer des risques et effets environnementaux et sociaux d'importance faible à substantiel pour lesquels des mesures et actions spécifiques devront être mises en place conformément aux Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale (BM) et la réglementation nationale.

Il résulte du screening environnemental et social réalisé, que les travaux de réhabilitation du site de Bétou entraîneront les pertes de biens et de revenus. En effet, dans le site il y a la présence d'occupants, propriétaires d'anciens champs de cacaoyer. Il y a dans ce site la présence des champignons et les feuilles de marantacées, qui sont utilisés par quelques individus.

Sur la base des résultats du screening environnemental et social réalisé et des éléments renseignés sur le profil environnemental et social de ce site, et conformément à la réglementation nationale d'une part et aux normes environnementales et sociales de la Banque mondiale d'autre part, il est recommandé pour les travaux de réhabilitation du port de Bétou, la réalisation d'une étude d'impact environnemental et social et l'élaboration d'un plan d'action de réinstallation (PAR) ou plan succinct de réinstallation (PSR).

Le Plan d'Action de Réinstallation à réaliser permettra précisément d'évaluer les effets directs et indirects des activités du sous-projet sur les acteurs socio-économiques, exerçant sur le site et les populations riveraines en termes de pertes de revenus et des biens; et ce conformément, principalement à la norme environnementale et sociale N°5, portant sur acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres et réinstallation involontaire.

La mise en œuvre des activités de réhabilitation du port de Bétou pourra susciter des conflits. Ainsi, c'est dans le but de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, que l'UGP PRACAC a élaboré cette section spécifique pour la gestion des plaintes liées aux déplacements involontaires.

Ce dispositif offrira aux personnes affectées par les travaux de réhabilitation du port de Bétou la possibilité de déposer leurs plaintes y compris la résolution de celles -ci.

Dans la perspective de la gestion des plaintes pouvant survenir des suites de la mise en œuvre des PAR ou des PSR, il a été mis en place un comité de gestion des plaintes composé comme suit :

1. 2 représentants du port secondaire de Bétou
2. 1 représentant de la communauté urbaine
3. 1 représentant du secteur agricole
4. 2 représentants des occupants du site cédé pour la construction du port
5. 1 représentant de l'économie forestière
6. 2 représentants du comité du quartier Mondzombo 3

- 7. 2 représentants des sages
- 8. 3 représentants des églises
- 9. 2 représentants des associations des femmes
- 10.2 représentants de la jeunesse
- 11.2 représentants du notable
- 12.1 représentant de la DIGENAF

Réception des plaintes

L'UGP placera dans l'enceinte du port en réhabilitation un dispositif de réception des plaintes. Il s'agira, d'une boîte à réception de plaintes et de suggestions et un registre. Ce dispositif sera géré par le comité de gestion des plaintes du port de Impfondo. Ce comité est commis à la retranscription des plaintes exprimées verbalement.

Le projet mettra également à la disposition de ce comité un numéro de téléphone. Ce numéro sera affiché dans les lieux stratégiques des quartiers (marchés, administration, gares routières, ronds point, églises, etc pour les appels au comité).

Traitement des plaintes :

Le traitement des plaintes issues liées aux déplacements involontaires survenant des travaux de réhabilitation du port de Bétou, se fera par le comité de gestion des plaintes

Les missions assignées à ce comité sont :

- Écouter les parties et recevoir leurs mémorandums en défense ;
- Apaiser les parties, initier les discussions et conduire la médiation ;
- Mener des vérifications et investigations nécessaires ;
- Contribuer aux activités relatives à l'élaboration du PAR
- Négocier des solutions à l'amiable à la plainte ;
- Veiller à la mise en œuvre des résolutions et la clôture du dossier ;
- Élaborer et transmettre des rapports périodiques à l'UGP ;
- Vulgariser le numéro vert du PARCAC ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

Pour le rendre opérationnel le comité, ses membres seront formés par l'équipe de l'UGP. Au terme de leur formation, le comité de gestion des plaintes sera doté d'une boîte à réception et d'un registre et des supports de communication (affiches, flyers et dépliants).

En outre, chaque membre du comité sera doté de cartes de communication.

Annexe 16 : Section sur la gestion des plaintes liées aux activités de GIE – SCEVN

L'accord de financement du PRACAC confie la mise en œuvre technique de la sous-composante 1.1 "Investissements pour l'amélioration des voies navigables du Congo-Oubangui" au Groupement d'Intérêt Economique pour le Service Commun

d'Entretien des Voies Navigables (GIE-SCEVN) avec lequel l'Unité de Gestion du Projet (UGP) va signer un contrat de service.

Cette sous-composante 1.1 est composée des activités ci-après :

- travaux d'amélioration de la navigation (campagnes de balisage) ;
- identification des besoins en équipements de dragage et leurs conceptions ;
- l'acquisition et montage d'équipements destinés au dragage ;
- acquisition de matériels informatiques et d'équipement de navigation ;
- travaux de dragage ;
- réhabilitation du réseau de stations hydrométriques.

La mise en œuvre de ces activités pourra susciter des conflits. Ainsi, c'est dans le but de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, que l'UGP PRACAC et le GIE - SCEVN ont élaboré cette section dans le MGP du PRACAC, pour la gestion des plaintes liées spécifiquement aux activités de la composante 1.1. Ce dispositif offrira un point d'accès aux individus, communautés et prestataires afin de recevoir et traiter leurs doléances.

Les voies d'accès des plaintes :

Les différentes voies d'accès possibles pour déposer une plainte sont les suivantes :

- Appel téléphonique via un numéro qui sera communiqué par le GIE – SCEVN ;
- soumission orale (plaintes recueillies par un membre de l'équipage sur le site des opérations de dragage ou de balisage, plaintes rapportées par le Comité de gestion des plaintes au sein de l'équipage du dragueur ou baliseur ou du Comité de Gestion des Plaintes au niveau du siège) ;
- courrier formel.

Organes de gestion des plaintes :

Le dispositif de gestion des plaintes du le GIE - SCEVN prévoit trois niveaux d'intervention. Il s'agit notamment de :

Niveau 1 : Comité de gestion des plaintes au sein du dragueur ou du baliseur

Niveau 2 : Comité de Gestion des Plaintes au niveau du siège

Niveau 3 : Cours et tribunaux

Réception des plaintes :

- **Plaintes venant des communautés locales environnantes du site des opérations et des membres de l'équipage :**

A chaque fois que le GIE - SCEVN va dans une localité dans la mise en œuvre de ses activités, son équipage sera chargé de sensibiliser la population sur leurs

interventions, les conséquences que leurs interventions peuvent causer sur les activités des populations, les mesures d'atténuation et la durée de leur mission dans le site ou la localité.

Pour faire face aux incidents ou accidents qui peuvent arriver, le GIE SCEVN mettra dans le dragueur ou le baliseur un comité de gestion des plaintes qui sera géré par l'équipage. En cas d'incident, les populations s'adresseront à ce comité pour la réception de leurs plaintes pendant la réalisation des opérations de dragage ou de balisage.

Pour la réception des plaintes, il sera choisi parmi l'équipage un point focal qui sera doté d'un registre et d'une boîte de réception pour la réception et l'enregistrement des plaintes.

Par ailleurs, le GIE - SCEVN mettra à la disposition de chaque localité ou site dans lequel il est intervenu, un registre dans lequel le chef de village ou de campement inscrira les incidents des plaignants retardataires puis les transmettra au GIE – SCEVN pour traitement.

- **Plaintes venant du niveau I non résolues et du personnel du siège**

Le GIE - SCEVN placera au niveau de son siège, une boîte à réception de plaintes et de suggestions et un registre. Un point focal sera désigné à cet effet

Traitement des plaintes :

Le traitement des plaintes sensibles sera géré selon le dispositif mis en place par le PRACAC. Cependant, les plaintes non sensibles survenues de la mise en œuvre des activités du GIE - SCEVN se fera par deux organes correspondant à deux niveaux d'intervention de leur dispositif de gestion des plaintes.

Le mode de gestion des plaintes par les organes qui seront mis en place, sera essentiellement fondé sur deux principes : la médiation et la conciliation.

Les missions assignées à chaque organe seront :

- Écouter les parties et recevoir leurs mémorandums en défense ;
- Apaiser les parties, initier les discussions et conduire la médiation ;
- Mener des vérifications et investigations nécessaires ;
- Négocier des solutions à l'amiable à la plainte ;
- Veiller à la mise en œuvre des résolutions et la clôture du dossier ;
- Élaborer et transmettre des rapports périodiques à la coordination du GIE - SCEVN ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

Les organes mis en place seront simples et adaptés à la gestion de plaintes. Ces organes de gestion des plaintes sont :

- **Comité de gestion des plaintes au sein du dragueur ou baliseur**

A ce niveau, le comité est composé de :

Un (1) chef de brigade ou son représentant

Un (1) capitaine ou son représentant

Un (1) patron barreur ou son représentant

Le rôle du Comité de gestion des plaintes au sein du dragueur ou baliseur est de :

- Recevoir la plainte, tout en donnant au plaignant toutes les informations concernant le dispositif de gestion des plaintes existant et les étapes y afférentes ;
- Trier (vérifier la pertinence de la plainte) et le cas échéant enregistrer la plainte ;
- Accuser réception de la plainte ;
- Auditionner le plaignant ;
- Procéder à une investigation sur le terrain, si nécessaire ;
- Délibérer et communiquer la décision au plaignant ;
- Mettre en œuvre la décision et
- Clôturer la plainte en cas de satisfaction du plaignant. ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

La durée du traitement de la plainte par le Comité Local de Gestion des Plaintes est de sept (7) jours après de le dépôt de la plainte.

En cas d'insatisfaction, le plaignant peut faire recours au Comité du siège (Niveau II).

- **Comité de Gestion des Plaintes au niveau du siège**

Comité d de Gestion des Plaintes au niveau du siège est composé de :

Un (1) Coordonnateur ou son représentant

Un (1) spécialiste en sauvegarde

Un (1) chef de service des ressources humaines

Un (1) capitaine d'armement

Un (1) représentant du syndicat Confédération syndicale des travailleurs du Congo (CSTC)

Un (1) représentant du syndicat Confédération syndicale congolaise (CSC)

Un (1) chef de base

Le Comité d de Gestion des Plaintes au niveau du siège a pour rôle de :

- Recevoir la plainte, tout en se rassurant si le plaignant est déjà passé par le Niveau I :
- Trier (vérifier la pertinence de la plainte) et le cas échéant enregistrer la plainte ;
- Accuser réception de la plainte ;
- Auditionner le plaignant ;
- Procéder à une investigation sur le terrain, si nécessaire ;
- Délibérer et communiquer la décision au plaignant ;
- Mettre en œuvre la décision ;
- Clôturer la plainte en cas de satisfaction du plaignant ;
- Conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits.

La durée du traitement de la plainte par le Comité Local de Gestion des Plaintes est de sept (7) jours après de le dépôt de la plainte. Cependant, la durée de traitement des plaintes n'ayant pas donné satisfaction au plaignant au niveau I est de quatorze (14) jours après le dépôt de la plainte, y compris le temps d'investigation sur le terrain.

En cas d'insatisfaction le plaignant peut faire recours au Niveau III.

Suivi et évaluation

Le suivi et évaluation des réclamations seront assurés par l'Expert en QHSE du GIE -SCEVN. Le suivi du dispositif de gestion des plaintes portera sur : les types de plaintes ; leur enregistrement ; le temps de traitement, la représentation des instances de traitement ; le niveau de satisfaction. L'Expert en QHSE du GIE -SCEVN examinera et partagera, les statistiques mensuelles récapitulatives des retours d'information, des enquêtes et des suivis. Le responsable des ressources humaine du GIE -SCEVN tiendra une réunion mensuelle de réconciliation pour s'assurer qu'il n'y a pas d'écart entre les plaintes reçues et les plaintes traitées.

Communication aux parties prenantes

Le mécanisme de gestion des plaintes du GIE - SCEVN sera vulgarisé aux bénéficiaires et aux communautés locales lors des réunions, des opérations et des missions de suivi des activités pendant toute la période de mise en œuvre des activités sur le terrain, dans les zones concernées.