



**MINISTÈRE
DE L'ENVIRONNEMENT
ET DÉVELOPPEMENT
DURABLE**

**SECRETARIAT GENERAL A L'ENVIRONNEMENT
ET DEVELOPPEMENT DURABLE**

**Unité de Coordination du Programme d'Investissement pour la Forêt
« UC-PIF »**

PROGRAMME D'INVESTISSEMENT POUR LA FORET ET LA RESTAURATION DES SAVANES « PIFORES »

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROGRAMME D'INVESTISSEMENT POUR LA FORET ET LA RESTAURATION DES SAVANES



Mis à jour novembre 2024

TABLE DES MATIERE

Listes des acronymes.....	3
Contexte et justification	4
Définition de concepts usuels	5
Introduction.....	7
Première partie : Description du PIF, ses projets et le PIFORES	8
Deuxième partie : Présentation du MGP sensible à l'EAS/HS.	12
2.1. Finalité et objectifs du MGP	12
2.2. Parties prenantes concernées par le MGP et exemple de plaintes	13
2.3. Principes fondamentaux du MGP.....	17
Troisième partie : Organisation et fonctionnement du MGP	20
3.1. Dispositif de gestion du mécanisme.....	20
3.1.1. CARG/CLD, ALE, porteurs de projets et opérateurs (niveau I)	22
3.1.2. Unité de Coordination du Programme d'Investissement du Pour la Forêt du FIFORES (niveau II)	23
3.1.3 Comité National de Pilotage et Comités Provinciaux de Pilotage et national (niveau III)	24
3.2. Processus de gestion des plaintes	25
3.2.1. Introduction et réception de la plainte	26
3.2.2. Évaluation et attribution des rôles et tâches	28
3.2.3. Accuser réception.....	29
3.2.4. Enquête	29
3.2.5. Répondre	32
3.2.6. Envisager un recours	32
3.2.7. Suivi, clôture et archivage	33
3.3. Rôles et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du MGP.....	35
3.4. Monitoring des délais du MGP.....	36
3.5. Suivi Evaluation	36
3.6. Diffusion du mécanisme	38
3.7 Suivi de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes	39
3.8 Mesures de renforcement des capacités pour une meilleure efficacité du mécanisme de gestion des plaintes	39
3.9. Plan d'action et budget estimatif	40
Conclusion	41
Annexes	42

Listes des acronymes

AL : Autorités locales

ALE : Agence Locale d'Exécution

BM : Banque Mondiale

CAFI : Initiative pour la Forêt d'Afrique centrale

CARG : Conseil Agricole Rural de Gestion

CART : Conseil Agricole Rural de Territoire

CGES : Cadre de Gestion Environnementale et Sociale

CLD : Comité Local de Développement

CN-REDD : Coordination Nationale REDD+

CPN : Comité de Pilotage National

CPP : Comité de Provincial de Pilotage

CPR : Cadre de Politique de Réinstallation

DDD : Direction du Développement Durable

EAS : Exploitation et Abus Sexuel

HS : Harcèlement Sexuel

MEDD : ministère de l'Environnement et Développement Durable

MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes

ONG : Organisation Non Gouvernementale

PDD : Plan de Développement Durable

PDL : Plan de Développement Locaux

PDPA : Plan de Développement en Faveur des Peuples Autochtones

PFCN : Projet Forêts, Conservation de la Nature

PGAPF : Projet de Gestion Améliorée des paysages Forestiers

PIF : Programme d'Investissement pour la Forêt

PP : porteurs de projets (acteurs privés de la composante 2a du PGAPF)

PSE : Paiement pour Services Environnementaux

REDD+ : Réduction des Émissions dues à la Déforestation et à la Dégradation des Forêts

UC-PIF : Unité de Coordination du Programme d'Investissement pour la Forêt

Contexte et justification

La participation et la transparence sont deux piliers clés du processus de la Réduction des Emissions liées à la Déforestation et à la Dégradation des Forêts (REDD+). Différents acteurs ou parties prenantes, avec des intérêts parfois divergents, sont appelés à agir ensemble pour parvenir aux résultats concrets visant notamment à contribuer à l'atténuation effective des émissions des Gaz à Effet de Serre (GES), à réduire la pauvreté et à relancer la croissance économique à travers la gestion durable et équitable des forêts, la valorisation des services environnementaux et le renforcement du stock du carbone forestier.

Le passage à l'échelle des activités du PGAPF au travers la multiplicité d'acteurs appelés à fournir conjointement leurs efforts pour parvenir aux résultats attendus dans le cadre du PIFORES, il est évident que ces acteurs, disposant d'intérêts parfois divergents, peuvent aboutir à des situations de conflits. D'où la nécessité de mettre en place des mécanismes consensuels permettant de bien gérer les conflits potentiels liés aux activités sur le terrain dans le cadre du projet. Les mécanismes de gestion des plaintes font ainsi partie d'une série de mécanismes d'encadrement du processus qui visent à prévenir, neutraliser et résoudre les tensions et conflits entre parties prenantes (spécifiquement entre les porteurs des projets et les communautés locales et autochtones, entre les membres des communautés elles-mêmes, etc.) afin de parvenir aux résultats escomptés.

La RDC dispose d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes au niveau national porté par la Coordination nationale REDD+ (CN-REDD) qui n'est pas encore opérationnel de même que le registre REDD+ de la RDC qui n'est pas en ligne, le projet parent, le Projet de Gestion Amélioré des Paysages forestiers (PGAPF) mise en vigueur en 2014 et clôturé en juin 2024 grâce auquel les activités ont été mise à l'échelle disposait d'un MGP qui sera la réplique du PIFORES dans l'extension de nouvelles zones d'intervention tout en tirant de leçons apprises avec une mise à l'échelle du même mécanisme à trois niveau d'intervention.

Les enjeux de ce mécanisme sont donc multiples à la fois pour assurer une bonne gouvernance et une gestion concertée des activités du PIFORES et capitaliser les bonnes pratiques au niveau national pour son application pour les fonds additionnels du même projet.

Définition de concepts usuels

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

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

Plainte

Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le projet.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale. Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre des interventions du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci inclus les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel.).

Parties prenantes

Aux fins de la NES 10, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

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

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

Plaignant

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

Introduction

Le présent document constitue un guide pour les différents intervenants (MEDD, COPIL, UCPIF, ALE, Assistance techniques, Porteurs de Projet (PP), CARG, CLD, autres opérateurs, etc.) dans la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes sensible aux EAS/HS, pour les bénéficiaires et les communautés, Peuples Autochtones ou toute autre partie prenante touchée par les activités développées dans le cadre du PIFORES. Il se structure comme suit :

1. **La Présentation de l'UC_PIF, du PIFORES.** La première section décrit brièvement l'UC-PIF et le PIFORES ;
2. **La présentation du MGP.** La deuxième section présente la finalité et les objectifs du MGP ainsi que les principes fondamentaux à prendre en considération pour sa mise en œuvre ;
3. **L'organisation et la gestion du MGP.** Cette section constitue le corps du MGP et présente le dispositif de mise en œuvre, les processus de traitement d'une plainte, les rôles et responsabilités, le budget et le système de suivi-évaluation.

Annexes. Elles fournissent la note sur le fonctionnement du Comité VBG/EAS/HS, les modèles de fiches de réclamation, fiche de sensibilisation du MGP, sensibilisation sur le VBG, registre des plaintes, modèle accusé de réception des plaintes.

Première partie : Description du PIF, ses projets et le PIFORES

Le Plan d'Investissement du PIF de la RDC a été approuvé et validé en juin 2011 par le Sous-Comité du PIF pour un montant d'environ 60 millions de dollars américains de don. Ce plan d'investissement est exécuté à travers deux projets prioritaires : i) le Projet de Gestion Améliorée des Paysages Forestiers (PGAPF : 36,9 millions \$US), supervisé par la Banque mondiale, clôturé en juin 2020 et ii) le Projet intégré REDD+ dans les bassins de Mbuji-Mayi/Kananga et de Kisangani (PIREDD/MBKIS : 22,3 millions \$US), supervisé par la Banque Africaine de Développement, clôturé en juin 2023. Dans les deux cas, les projets se réfèrent aux trois objectifs principaux du Plan d'Investissement à savoir : i) concentrer les investissements sur les « points chauds » de la déforestation dans les bassins d'approvisionnement des grandes villes, ii) canaliser les investissements vers les secteurs d'activités permettant de répondre aux causes directes de la déforestation et de générer des réductions d'émission mesurables et valorisables, et iii) apporter les appuis nécessaires à la création des conditions favorables à l'essor de ces secteurs et à la durabilité des actions tout en permettant de traiter certaines causes sous-jacentes de la déforestation. Au niveau local, il s'agit d'apporter un appui concret au développement des projets des communautés locales et Peuples Autochtones et du secteur privé.

La Banque mondiale, à travers le Fonds National REDD (FONAREDD), a obtenu en 2018, un fonds additionnel au PGAPF en vue d'étendre les activités du PIREDD Plateaux dans l'ex-District du Mai Ndombe pour couvrir toute la Province actuelle du Mai Ndombe pour laquelle un programme de Réduction d'Emissions de gaz à effet de serre donnant lieu à un contrat de vente/achat de crédits carbone est prévu pour une mise en place en juin 2017. L'objectif global du projet, est de tester de nouvelles approches pour améliorer les conditions de vie des populations et la gestion des paysages forestiers, afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre issues de la Déforestation et de la Dégradation Forestière dans la Province du Mai Ndombe.

Le PIREDD Mai-Ndombe est une composante de la proposition du Gouvernement de la RDC pour établir un Programme de Réduction des Émissions dans la Province du Mai-Ndombe, une fois que sera achevée la phase de préparation de la REDD, avec l'appui du FCPF. L'objectif global de ce programme est de démontrer la pertinence d'un modèle provincial de développement vert qui offre une alternative performante pour affronter les changements climatiques, réduire la pauvreté, et gérer plus efficacement les ressources naturelles et la biodiversité. La composante 1 du PGAPF est mise en œuvre dans les territoires où la déforestation est la plus élevée. Un Accord d'Achat de Réduction d'Émission (ERPA) a été signé avec le FCPF, le Programme RE prendra la suite du financement des activités après la fin du PIREDD Mai-Ndombe. Le PIREDD Mai-Ndombe pour un montant de 30 millions de dollars, a clôturé en Mai 2024.

En vue de renforcer les investissements du PIREDD MND et étendre son action en vue de la prise en compte des aspects de conservation et de la biodiversité, un nouveau financement additionnel du Fonds pour l'Environnement Mondial (FEM) de 6,21 millions a été accordé. Ce financement a clôturé en même temps que le projet parent en juin 2024.

Depuis septembre 2018, le Gouvernement de la République Démocratique du Congo a signé un Contrat d'Achat/Vente des Réduction d'Émissions (CAVRE) avec le Fonds Carbone de la Banque mondiale fondé sur un objectif de réduction nette d'émissions de 11 MtCo₂ entre 2018 et 2022 pour une valeur de 55 millions de dollars américains. A ce jour, toutes les conditionnalités ont été complétées. Par rapport à la dernière conditionnalité, la Banque mondiale a mobilisé pour RDC auprès de l'Allemagne, un montant de 5 millions USD pour apporter un niveau de soutien requis pour une gestion efficace et transparente de la mise en œuvre du PRE et permettre des paiements efficaces basés sur la performance aux bénéficiaires du Programme Mai-Ndombe. Il s'agit du Projet d'opérationnalisation de l'ERPA (OPERPA) pour lequel l'Accord de Don entre le Gouvernement de la RDC et la Banque mondiale a été signé le 06 septembre 2022. Ce projet vise à améliorer l'environnement favorable à des paiements efficaces basés sur les résultats dans le cadre du Programme de réduction des Émissions (PRE) du Mai-Ndombe à travers notamment le CAVRE qui a été

signé.

Dans le cadre du Partenariat Pays 2022-2026 pour la RDC de la Banque mondiale, il a été retenu, parmi les priorités, la préparation d'un nouveau programme de grande envergure afin de mettre à l'échelle, dans les Provinces de l'Ouest (Kinshasa, Kongo Central, Kwilu) et du Centre (Kasaï, Kasaï-Oriental, Kasaï Central, Lomami) de la RDC, les approches territoriales et les incitations développées dans le cadre de la mise en œuvre du PIF. **Il s'agit du « Programme d'Investissement pour la Forêt et la Restauration des Savanes (PIFORES en sigle français).**

Le PIFORES est financé par les ressources de l'Association Internationale de Développement (IDA) à hauteur de 290 millions USD et du Fonds Fiduciaire Multidonateurs du Programme d'Aide à la gestion du Secteur de l'Energie (ESMAP) de la Banque mondiale pour le volet cuisson propre à hauteur de 10 millions USD. L'accord de financement a été signé par le Gouvernement de la RDC le 04 septembre 2023 et la mise en vigueur est intervenue le 01 mai 2024.

Le PIFORES vise à améliorer la gestion des paysages forestiers et renforcer les moyens de subsistance des communautés dans les zones sélectionnées du projet. Il est structuré autour de cinq composantes ci-après :

Composante 1 : Amélioration de l'aménagement du Territoire pour la gestion des ressources naturelles dans les zones ciblées (17 millions USD)

Cette composante permettra d'apporter un soutien à la planification de l'utilisation des terres (**Province, Territoire & Village**) afin de promouvoir une vision à long terme du développement durable qui équilibre les intérêts économiques, les moyens de subsistance et l'utilisation et la gestion des ressources naturelles. De manière pratique à travers (i) le Soutien à l'amélioration de la planification de l'utilisation des terres et des droits dans les provinces ciblées (8 millions de dollars), (ii) le Développement de plans simples d'utilisation des terres au niveau des villages (6 millions de dollars) et (iii) le Renforcement des capacités pour une meilleure gestion des risques environnementaux et sociaux (3 millions de dollars).

Composante 2 : Développement de l'agroforesterie et des chaînes de valeur pour la gestion durable des paysages et l'amélioration des moyens de subsistance des populations des zones concernées (215 millions de dollars)

Cette composante est au cœur de la stratégie d'investissement et d'impact du projet, promouvant un paysage durable et une approche de financement dans toutes les activités. Elle s'articule autour de sous composantes suivantes : (i) le Développement des chaînes de valeur de l'agroforesterie et du reboisement dans les zones de savane dégradées (150 millions de dollars), (ii) la Restauration et protection du paysage (20 millions de dollars), (iii) l'Appui aux chaînes de valeur durable et aux moyens de subsistance alternatifs dans les zones forestières, notamment par le biais de la foresterie communautaire (25 millions de dollars) et (iv) la Réhabilitation des routes pour un meilleur accès au marché (20 millions de dollars).

Composante 3 : Développement d'une chaîne de valeur durable pour l'énergie et la cuisson propre (25 millions de dollars)

Elle offre une formation aux producteurs de charbon de bois pour améliorer la qualité de leur produit et réduire la consommation de bois à travers (i) le Renforcement des capacités pour la transition vers une production de charbon de bois plus efficace (5 millions de dollars) et le Soutien à la transition vers des solutions de cuisson plus économes en énergie et plus propres (20 millions de dollars).

Composante 4 : Approches améliorées et innovantes de la mesure, de la notification et de la vérification (MRV) et du financement climatique basé sur les résultats (13 millions de dollars)

La composante 4 est conçue pour renforcer la capacité et l'expertise du pays dans l'utilisation de la mesure, de la notification et de la vérification (MRV) pour surveiller les réductions d'émissions et d'autres résultats de l'action climatique. Il soutiendra également l'élaboration de cadres nationaux complets pour s'engager dans des opportunités innovantes de financement climatique basé sur les résultats (RBCF) et de financement carbone. Ces développements aideront le pays à mettre en place des incitations durables pour des pratiques de gestion des terres alignées sur une voie de développement résiliente au climat.

La composante 4 se décline en 2 sous-composantes ci-après :

- Sous-composante 4.1. Appui au MRV des données forestières et des résultats climatiques (6 millions de dollars).
- Sous-composante 4.2. Appui à l'accès au financement climatique axé sur les résultats, au financement carbone et à d'autres mécanismes de financement durable (7 millions de dollars).

Composante 5 : Mise en œuvre et suivi et évaluation du projet (30 millions de dollars)

L'objectif principal de cette composante est d'assurer la gestion efficace des activités du projet qui sont alignées sur les objectifs du projet et les procédures fiduciaires pour atteindre les résultats souhaités. Cette composante financera :

- Les dépenses de fonctionnement de l'UC-PIF, y compris le recrutement du personnel, les biens, les services de consultants, les ateliers et la formation ;
- Les activités de suivi et de l'évaluation des activités du projet, y compris les études de base, les évaluations d'impact et la mise en place d'un mécanisme indépendant de suivi et d'évaluation pour les plateformes nationales de la Société Civile ;
- L'engagement des citoyens, la communication du projet et la coordination des parties prenantes, y compris la mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes et du mécanisme de retour d'information pour informer la mise en œuvre du projet ; la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP au niveau du projet établi pour traiter les plaintes du projet ; et la communication et la diffusion ciblées des activités et des résultats du projet.

4. Bénéficiaires Directs du Projet

Conformément au PMPP, les bénéficiaires directs identifiés sont les suivants :

- Les ménages considérés comme paysans/ petits agriculteurs membres des Comités Locaux de Développement
- Les petits fermiers au sein des zones sélectionnées par le projet
- Les fermiers et ou concessionnaires dans les zones sélectionnées par le projet
- Les PA identifiés dans les zones sélectionnées par le projet

Les bénéficiaires indirects sont :

- Les membres des Conseils Agricoles Locaux de Gestion (CARG) et Conseil Agricole Rural de territoire (CART)

- Les membres des Services Techniques des ministères des ministres intersectoriels
- Les Ong et plates forme oeuvrant dans les zones selectionnées par le projet

4. Les Indicateurs pour mesurer l'efficacité du MGP .

- Les indicateurs clés suivants seront utilisés pour évaluer l'efficacité de la mise en œuvre du MGP :
- ✓ Satisfaction exprimée par les bénéficiaires pour l'accessibilité du MGP .
- Satisfaction des bénéficiaires sur le retour d'information ou la rétroaction en cas des doléances
- Satisfaction des bénéficiaires sur l'opérationnalisation du MGP
- Satisfaction des bénéficiaires sur les procédures de résolutions des réclamations liées au projet
- .

5. Méthodologie

Au plan méthodologique, une recherche documentaire a été faite avec tous les documents sur le projet avec l'appui de la Banque mondiale notamment : le Plan d'engagement environnemental et social, le Plan de mobilisation des parties prenantes, l'aide-mémoire du projet et la présentation du projet. Aussi, des consultations des parties prenantes ont été faites lors des ateliers d'élaboration des instruments de gestion E&S dont en particulier l'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Enfin, le point focal avec l'appui de la banque lors de la préparation du projet a identifié l'ensemble des parties prenantes afin de les comprendre selon les divers paramètres des éléments clés d'évaluation des parties prenantes tels que le niveau d'influence/pouvoir, la capacité de réseau et le niveau d'intérêt en lien avec le projet.

Les activités d'information et de sensibilisation de tous les acteurs directement et indirectement touchés par le projet pour leur expliquer et confirmer leur disponibilité à échanger pour réaliser les actions nécessaires à l'amélioration de la qualité des interventions du projet et obtenir une adhésion totale des populations bénéficiaires. Ces activités ont été faites dans les chefs-lieux des provinces lors des ateliers de lancement avec toutes les parties prenantes.

C'est à ce stade de la démarche hautement participative et inclusive que le point focal a procédé au recensement des éléments en lien avec le projet qui peuvent faire objet de plaintes et a examiné les pistes adaptées à une sensibilisation soutenue à cet effet. De même, il a identifié les procédures, recours et mécanismes de traitement des plaintes qu'il a documenté afin de permettre au projet de maîtriser la conduite à tenir face aux éventuels plaintes ou conflits pour leur résolution efficace et efficiente.

Deuxième partie : Présentation du MGP sensible à l'EAS/HS.

2.1. Finalité et objectifs du MGP

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) peut être défini comme un système permettant de recueillir, de régler et de traiter les préoccupations et plaintes des parties prenantes à un projet et aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les interventions dudit projet. Dans le cadre de PIFORES, le MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet.

La finalité du MGP est de susciter l'adhésion et la participation des communautés et autres parties prenantes à l'atteinte des objectifs de développement durable du PIFORES et plus généralement de la REDD+.

Le MGP est un dispositif qui consiste à recevoir les plaintes, traiter et répondre aux réclamations des plaignants de manière systématisée dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire aussi bien les plaignants que le Projet.

L'objectif global du MGP est d'établir et de maintenir la confiance des communautés et autres parties prenantes touchées directement ou indirectement (autorités, société civile, secteur privé) envers les projets.

Partant du fait que la mise en œuvre des activités du Projet pourrait générer des réclamations ou plaintes, y compris de plaintes liées à la VBG/EAS/HS, le présent document (i) vise à guider la mise en place d'un mécanisme pour gérer ces réclamations ou plaintes à travers un dispositif dénommé « **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)** », (ii) présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux ainsi que les procédures-clés de ce mécanisme, et (iii) présente les pratiques et mesures spécifiques à prendre pour les cas VBG, y compris d'exploitation et l'abus sexuel (EAS) et le harcèlement sexuel.

Les objectifs spécifiques du MGP sont les suivants :

1. Informer les partenaires, bénéficiaires ou autres parties prenantes de leurs droits de communiquer au PIFORES leurs préoccupations ou plaintes ;
2. Établir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les communautés et autres parties prenantes en vue de favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes ;
3. 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 ;
4. Éviter les procédures longues et onéreuses pour déposer une plainte tout en favorisant la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes ;

5. Établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
6. Limiter les impacts négatifs éventuels et générer des mesures correctives ou préventives appropriées ;
7. Documenter, gérer et traiter les plaintes reçues relatives aux incidents d'EAS/HS signalés/reportés et y répondre dans l'intérêt supérieur du/de la survivante tout en établissant un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes relatives aux Exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) sur la base d'une approche centrée sur les besoins des survivantes et des survivants ;
8. Améliorer les pratiques de l'UC-PIF/PIFORES, des ALE, des porteurs de projet et des consultants ou autres sous-traitants.
9. Établir un mécanisme de réponse aux plaintes VBG/EAS/HS ayant un lien avec le projet, qui permettra la prise en charge des survivants(es). Les incidents VBG sont exclus d'une résolution à l'amiable ;
10. Atténuer les risques éventuels liés à la mise en œuvre du Projet, y compris les incidents d'exploitation et abus sexuels et le harcèlement sexuel (EAS/HS)
11. Assurer la durabilité des interventions de PIFORES et son appropriation par les parties prenantes donner des éclaircissements suite à des demandes d'information

2.2. Parties prenantes concernées par le MGP et exemple de plaintes

Qui peut déposer une plainte ?

Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités de PIFORES ainsi que ceux qui peuvent y avoir des intérêts ou la capacité d'en influencer les résultats.

Ceci peut comprendre les populations riveraines, les Peuples autochtones, les autorités locales ou traditionnelles, ou les autres services de l'Etat, la société civile locale ou nationale, les entreprises du secteur privé ou toutes autres structures dont les activités se verraient affectées par les projets de l'UC-PIF.

Types de plaintes :

Les plaintes peuvent concerner tout type d'activités du PIFORES que ce soit les activités « physiques » comme la mise en place de système agroforestier, la mise en défens, la distribution des foyers améliorées ou la réhabilitation de route ou des activités dites « habilitantes » comme la structuration des communautés ou la planification de l'usage des terres, ainsi que les plaintes relatives aux incidents de Violences Basées sur le Genre, y compris l'exploitation et l'abus sexuel, ainsi que le harcèlement sexuel (VBG/EAS/HS).

2.2.1. Catégorisation des plaintes à rencontrer lors de la mise en œuvre du projet

L'expérience acquise des projets avec plusieurs parties prenantes et des investissements sur les gros projets permet d'identifier les différentes plaintes potentielles et de les classer par catégories. Ces plaintes se rapportent directement aux engagements pris (les critères d'éligibilité des bénéficiaires, la disponibilité des intrants ou la mauvaise répartition des intrants agricoles, les responsabilités des parties prenantes, les activités du projet, les zones d'intervention, et autres sujets d'intérêt, etc.). On y distingue des catégories de plaintes non liées aux aspects violences sexistes, exploitation, abus sexuel et harcèlement sexuel (EAS/HS) et des catégories de plaintes liées aux aspects précités.

Le tableau ci-après présente les différentes catégories de plaintes sources et les mobiles de plaintes.

Catégorie	Descriptions et manifestations
Première catégorie : demande d'informations ou doléances Des demandes d'informations relatives au processus de réinstallation, aux opportunités offertes en termes d'emploi, peuvent être adressées au projet. Les doléances peuvent concerner des demandes d'aides liées aux interventions du projet.	- Absence de publication sur le projet - Restriction d'accès d'information sur les documents de recrutements des consultants - Absence des sensibilisations et informations sur le projet - Interdiction d'accès des sites du projet - Mauvaise explication ou message sur les activités du projet - Non disponibilité et restriction d'accès des informations sur les instruments de gestion E&S du projet - Absence des retours d'information en cas de besoins d'information sur le projet aux parties prenantes
Deuxième catégorie est en rapport avec la Gouvernance du projet et <i>plaintes liées aux travaux et prestations</i> La plainte porte sur des allégations de corruption, détournement de fonds, de manipulations des données des interventions ou de biens.	- Absence de mise en œuvre de mesures appropriées pour faire participer les communautés de la zone d'influence du projet ; - Non-respect des clauses des conventions locales et des conventions dans la mise en œuvre des activités ; - Mauvaise gestion des ressources, détournement ; - Conflits d'intérêts ; - Désaccords sur les lieux et les types d'activité ; - Non-respect du Consentement Libre Informé au Préalable (CLIP) - Corruption et fraude ; Mauvaise gestion des fonds du projet ; - Absence et mauvais partage des bénéfices ; - Absence de partage de bénéfices ; - Interférences politiques - Choix non consensuel des représentants des parties prenantes ; - Conflit de leadership dans la mise en œuvre de certaines activités du projet ; - Faible implication des parties prenantes ; - Acquisition de matériels inappropriés et inadaptés ; - Difficultés d'accès aux informations ; - Contestation du choix des sites et des bénéficiaires par la population ;

Catégorie	Descriptions et manifestations
	- Choix des acteurs à consulter ; - Non-implication (exclusion) des communautés bénéficiaires ; - Retard des paiements de PSE - la gestion des ressources naturelles limitées (eaux) ; - le choix et la sélection de prestataires ; - la qualité des services fournis aux clients, le paiement des contrats formels ; - La gestion ou le comportement des travailleurs des entreprises, des sous-traitants, etc. - le choix des bénéficiaires et du traitement administratif des dossiers ; - les actions des entreprises en charge des travaux en rapport avec les communautés riveraines ; - les dommages matériels sur les biens et les personnes (travailleurs et populations locales) occasionnés durant les travaux ;
Troisième Catégorie : Conflits liés aux ressources La plainte implique toute autre déviation de buts ou procédures des projets y compris les allégations de mauvaise performance ou comportements incorrects de personnel du projet, consultants, des prestataires et entrepreneurs.	- Détournement des biens liés ou des retombés directs ou indirects du projet par les tierces personnes - Revendication des bénéficiaires ; - Restriction d'accès aux ressources sans fondement ; - Achats des consciences ; - Abus d'autorité ; - Privilégier les membres ou de son groupe ethnique dans les partages des avantages du projet. - Manque de transparence dans le choix des bénéficiaires du projet
Quatrième Catégorie : plaintes liées à la violation du code de conduite et liés aux conditions de travail	- Mauvaise condition de travail - Recrutement de la main d'œuvre locale - Accidents de travail ; - Travail des mineurs et des enfants ; - Non-respect des normes de travail ; - Harcèlement et attouchement sexuel dans le cadre du travail ; - Rémunération insatisfaisantes ou retard des rémunérations ; - Refus de paiement des consultants, des ouvriers etc. - Qualité des engins sur les chantiers ; - Vol des fournitures, carburants . - les cas de corruption, de concussion et de fraude ; - le non-respect des us et coutumes de la localité ; -
Cinquième Catégorie : <i>Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet</i> La plainte porte préjudices	- Destruction des biens et propriétés. - Restriction d'accès aux exploitations causés par les interventions du projet - Restriction d'accès aux sites des ménages bénéficiaires ; - Perturbation de la circulation ; - Perturbation des activités socio-économiques ;

Catégorie	Descriptions et manifestations
environnementaux ou sociaux causés aux communautés par les interventions des projets.	- Pollution et nuisances sonores et diverses ; - le respect des mesures convenues dans les PAR, les PGES chantier; - la réinstallation des populations si nécessaire ; - le processus d'acquisition des terres ; - le recensement des biens et des personnes affectées ; - les conflits de propriété ; - les compensations des différentes pertes de biens.

Le tableau ci-après présente les différentes catégorisations de plaintes liées à l'exploitation et abus sexuel/Harcèlement sexuel

Catégorie	Descriptions
Violence sexiste	Toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, qui porte préjudice à autrui sans son consentement et qui, est basée sur des différences établies par la société entre les hommes et les femmes ; Cela peut se manifester par : - Viol, agression physique, etc - L'observation furtive d'une personne sans son consentement dans un contexte où la personne peut raisonnablement s'attendre à de l'intimité ; - Imposer (envoyer à) quelqu'un des images ou vidéo à connotation sexuel ; - Avoir une relation sexuelle avec une personne sans son consentement (cela peut impliquer le recourt à la ruse, manipulation, la force, intimidation...) ; - Tenir des propos dégradants, humiliant à connotation sexuelle.
Exploitation sexuelle et Abus sexuel	Le fait pour une personne de prendre avantage sur une autre par une sexualité non consentante ou par un contrôle sexuel abusif, profitant de la vulnérabilité sociale et ou d'autrui. Cela peut inclure la diffusion et la distribution d'enregistrement ou de photographie numérique ou électronique, d'activités sexuelle sans le consentement des personnes impliquées. Cela peut se manifester par : - Les attouchements non voulus ; - Exhibition des parties intimes ; - Affichages pédopornographiques ; - Monnayer l'emploi en échange d'un avantage sexuel ; - Avoir des relations sexuelles avec une personne âgée de moins de 18 ans.
Harcèlement sexuel	Imposer à quelqu'un de façon répéter des propos, des gestes ou des comportements à connotation sexuelle non consenti qui portent atteinte à sa dignité en raison du caractère

	humiliant ou dégradante créant une situation d'intimidation, hostile ou offensante. Cela peut se manifester par des dragues à répétitions, des regards perçants et persistants, des attouchements...
--	---

2.3. 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 règlement des plaintes au niveau opérationnel soit légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et constituer une source d'enseignement.

Les douze (12) principes du MGP sont résumés ci-après :

- 1. 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.
- 2. 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'UC-PIF, les ALE, MOD et porteurs de projet doivent œuvrer à la sensibilisation au mécanisme et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement.
- 3. Prévisible : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.** Le MGP fournit des indications claires aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.
- 4. 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 plaignant. Le plaignant 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 préjugé si le problème est fondé ou non.

- 5. 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 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.

6. **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.
7. **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.** Le présent mécanisme de règlement des plaintes contribue à l'apprentissage institutionnel : le UCPIF pourra identifier les différentes tendances et schémas et prendre les mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.
8. **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.
9. **Confidentialité :** Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Également, dans les cas de VBG, la confidentialité des plaignants, des survivant(e)s, et des autres parties lésées doit être respectée à tout moment. Tous les renseignements relatifs aux VBG/EAS/HS doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les survivants (es) devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée. En plus, les documents physiques et les outils de collecte de données doivent être stockés en toute sécurité et dans des classeurs verrouillés avec un accès strictement limité. Les informations sensibles ou personnelles qui identifient le/la survivant(e) ne doivent jamais être partagées sans son consentement éclairé. Dans le cadre de rapportage, les données concernant les plaintes de VBG seront partagées uniquement de façon anonyme et de manière agrégée.

10. **Approche centrée sur le/la survivant(e)** : Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de VBG/EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la survivant(e) dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la survivant(e) restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la survivant(e), qui doivent être favorisés dans le processus de gestion de la plainte.
11. **Considérations concernant les enfants** : Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.
12. **Sécurité et bien-être** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut sopeser soigneusement les risques pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un MGP. Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au MGP, si l'on veut qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace. Surtout, dans les cas de VBG/EAS/HS, l'évaluation de la situation sécuritaire des survivants (es) (l'évaluation des risques) doit être continue et peut impliquer la protection physique si nécessaire afin d'éviter les actes éventuels de représailles ; le consentement éclairé du/de la survivant(e) est toujours préalable. Les services de protection, y compris les services de prise en charge des cas de VBG/EAS/HS, sont les mieux placés pour offrir ce genre de soutien. Finalement, il faut reconnaître que le/la survivant(e) n'est jamais à culpabiliser d'avoir signalé un acte de VBG/EAS/HS. Il est important que le/la survivant(e) sente que son histoire a été écoutée et valorisée. Les actions et réponses du MGP seront toujours guidées par le respect des choix, besoins, droits et de la dignité du/de la survivant(e).

Troisième partie : Organisation et fonctionnement du MGP

Un MGP efficace et acceptable est un processus indépendant qui consiste à informer les parties prenantes sur les étapes de l'examen des problèmes qu'elles ont soulevés, un retour d'information pour évaluer les réponses reçues dans le délai fixé par le mécanisme, et la procédure d'appel pour les plaintes en suspens. Le processus global du MGP sera le suivant : (a) lors des étapes initiales du processus d'évaluation, les personnes lésées recevront des copies des procédures de règlement des plaintes afin de les guider sur la manière de traiter les plaintes, (b) le processus de règlement des plaintes commence par l'enregistrement de la plainte ou du grief, qui sera consigné dans le registre des plaintes ; (c) le délai d'examen et de réponse au problème à résoudre ; (d) si le grief n'est pas résolu ou si la décision n'est pas satisfaisante pour le plaignant, celui-ci peut déposer sa plainte auprès du tribunal approprié.

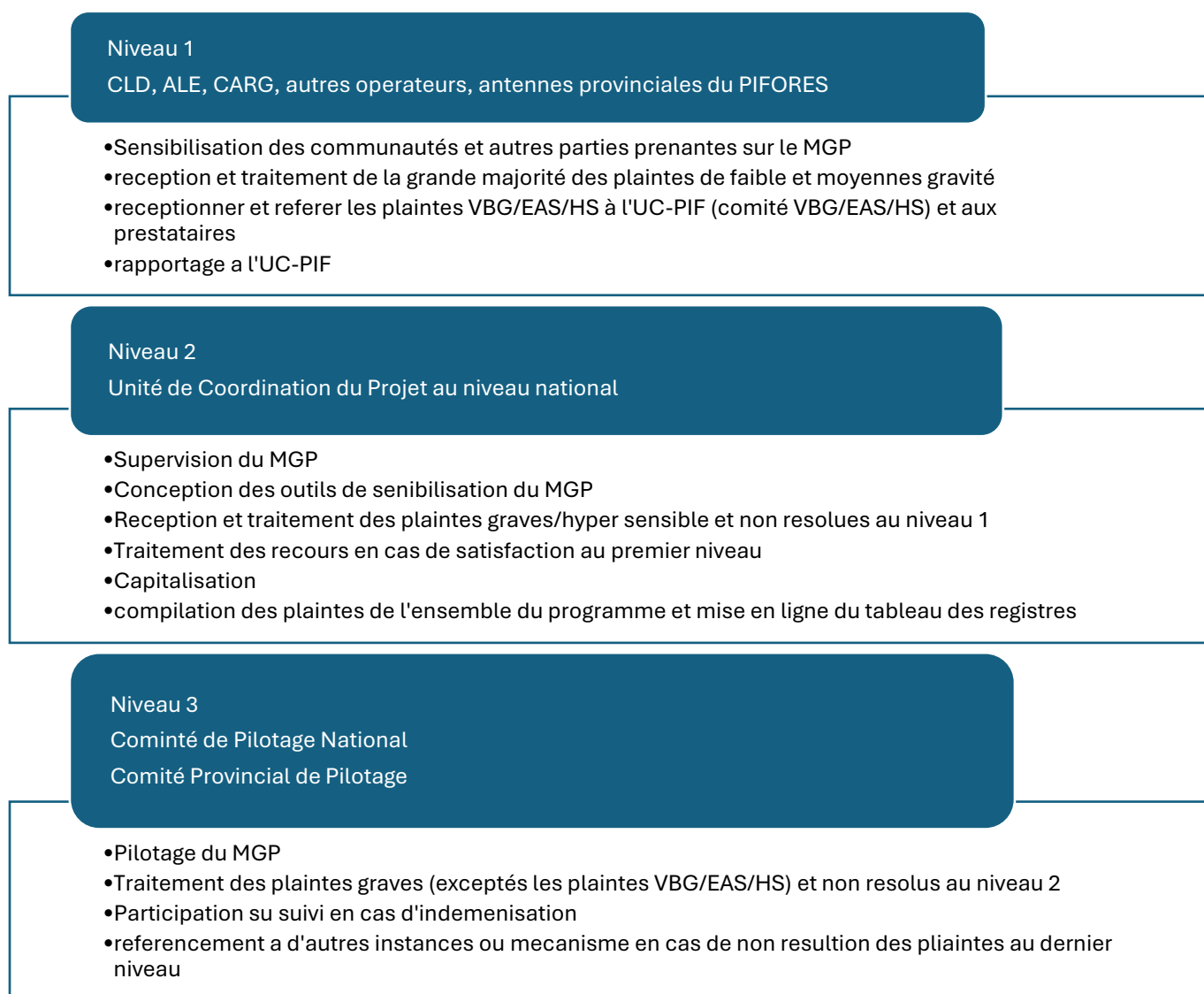
3.1. Dispositif de gestion du mécanisme

Le dispositif de gestion des plaintes du PIFORES s'articule autour de trois niveaux d'intervention mobilisés selon la gravité de la plainte. L'UC-PIF habilitera (i) les bureaux au niveau central et provincial, (ii) le niveau communautaire (village) comme points focaux du MGP. Grâce à cet arrangement, le projet sera en mesure de traiter efficacement tous les griefs soulevés au niveau de la base - les ménages, qui seront dispersés dans les 07 provinces, y compris dans les zones rurales. Pour gérer le MGP du projet, les niveaux successifs suivants d'examen et de résolution extrajudiciaire des griefs seront pris en compte et il sied de souligner qu'à chaque niveau, il y aura un point focal de VBG/EAS/HS :

- Le premier niveau (au niveau local ou villageois) sera constitué par les locaux /villages à la base, qui sont traditionnellement chargés d'aider les membres de la communauté et d'autres personnes à résoudre leurs problèmes (résolution de conflits, entretien général de la communauté, etc.). Ils ont la responsabilité première d'identifier les ménages et/ou les individus nécessitant une assistance sociale. Les doléances non résolues seront transmises à la Commission de Gestion des plaintes.
- Le deuxième niveau (niveau UGP) : Les personnes affectées par le Projet (PAP) auront la possibilité de soumettre leurs doléances directement à l'UC-PIF. Ce sera le deuxième niveau, qui formera une Commission de Gestion des plaintes sous la direction de l'UC-PIF et qui comprendra un ou plusieurs leaders communautaires, responsables de territoire et un chef de village. La commission devra résoudre les problèmes qui n'ont pas pu être résolus au niveau local ou ceux qui sont venus directement
- Troisième niveau (niveau national): Les PAP affectées n'ayant pas obtenu satisfaction aux niveaux inférieurs, peuvent envoyer leurs doléances au niveau des Comités Provinciaux de Pilotage et ou le Comité de Pilotage National.

Ces trois niveaux sont présentés dans la figure 1 et décrits ci-après de manière plus détaillée.

Figure 1 Dispositif institutionnel du MGP



3.1.1. CARG/CLD, ALE, porteurs de projets et opérateurs (niveau I)

Du fait de leurs activités sur le terrain, les ALE et les porteurs de projet ou autres opérateurs sont les plus susceptibles de recevoir des plaintes de la part des communautés ou d'autres parties prenantes. Les instances de consultation comme les CARG ou CLD peuvent aussi recevoir des plaintes. Ils constituent le premier filtre visant à résoudre l'essentiel des plaintes présentant un degré de gravité faible voir modéré. A ce niveau, le MGP doit être perçu comme un outil de médiation du projet permettant de maintenir des bonnes relations avec les communautés, les autorités locales et autres parties prenantes.

Afin de faire connaître le MGP, les ALE, porteurs de sous projet (secteur privé) ou autres opérateurs (assistance technique etc.) organisent régulièrement des actions de sensibilisation notamment via les radios communautaires ainsi qu'avec des posters de sensibilisation en langue locale pour décrire le processus pour présenter ses doléances en rapport avec les activités du projet. Dans un esprit constructif et de bon sens, ils cherchent les solutions adéquates aux problèmes quotidiens en associant tout acteur jugé pertinent. Les comités de consultation des terroirs (au niveau de CLD) et/ou des secteurs (CARG) peuvent régler directement des plaintes ou être associés en tant qu'organe de médiation par les ALE, porteurs de projet ou opérateurs.

A ce niveau, les conflits latents doivent être résolus afin que les problèmes ne s'aggravent pas. Compte tenu du caractère participatif et transparent du MGP, les ALE, porteurs de projets ou membres des comités consultation peuvent être amenés à accompagner les plaignants dans le remplissage de la fiche de réclamation avec toute indépendance et sécurité. L'UC-PIF au travers le PIFORES doit être informée dans un délai maximum d'une semaine de toute nouvelle plainte introduite (transfert de la fiche de réclamation dûment complétée). Une section des rapports narratifs mensuellement et trimestriels des ALE ainsi que de tous les autres partenaires d'exécution sur le MGP (niveau de traitement des plaintes, état d'avancement des actions de communication spécifiques, etc.) sera transmise à l'UC-PIF.

La liste des fiches de réclamation du PIFORES doit être mise à disposition du public par les ALE ainsi que de tous les autres opérateurs dans les lieux qui seront complétés après leurs recrutements.

En plus, les fiches de réclamation doivent être accessibles dans les CARG de Secteur, CLD, Groupement et de Territoire. Des lieux/sites seront également établis une fois que les ALEs du PIFORES seront recrutées ainsi que les autres partenaires de mise en œuvre.

Quant aux plaintes liées à la VBG/EAS/HS, à cause de leur nature hyper sensible, elles ne seront pas traitées à ce niveau du dispositif du MGP. Elles seront directement référées à l'UC PIF, sous la supervision technique de l'experte Genre & VBG avec l'appui du Spécialiste en Environnement et l'expert en Développement Social.

Cependant, puisqu'il est possible qu'une plainte de la VBG/EAS/HS survienne au niveau local, Chaque CLD, CARD, ALE, porteurs de projets et opérateurs devra avoir un point focal (VBG) dont le rôle n'est **pas de prendre en charge les cas de VBG /EAS/HS** mais se limite uniquement à :

- Faciliter le référencement des cas aux prestataires de services identifiés et opérationnels dans la zone (*cfr le circuit de référencement*) ;
 - Promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement (Par des sensibilisations et affiches) ;
 - Transmettre directement la plainte à l'UC PIF sans contacter l'employeur, gestionnaire ou le Client du sujet mis en cause et ce, dans le respect strict de la confidentialité en référence à la volonté (consentement) du/de la SVS. Ce rôle incombe également aux prestataires des services identifiés dans la zone du projet.
- Contribuer, le cas échéant, au complément d'informations préliminaires à la constitution du dossier lors du processus de vérification.
- Les assistants en gestion des risques E&S et les ONGs spécialisées VBG feront d'office des points focaux supplémentaires pour l'enregistrement de la plainte et le référencement des cas vers les structures de prise en charge.

Chaque point focal VBG devrait être formé (obligation) sur la réception d'une plainte de VBG, le référencement des cas aux prestataires de services, et les principes directeurs clés y afférents, l'importance de la confidentialité et la sécurité en particulier.

Important de noter ici que, l'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les services compétent qui sont identifiés et opérationnels dans la zone.

3.1.2. Unité de Coordination du Programme d'Investissement du Pour la Forêt du FIFORES (niveau II)

L'UC-PIF coordonne la mise en œuvre générale du MGP et assure son suivi évaluation en lien avec les ALE, porteurs de sous-projet et autres intervenants de mise en œuvre des activités.

Elle a également la charge de traiter les plaintes jugées graves et les plaintes sensibles aux VBG/HS/EAS mais aussi de recours issus du premier niveau et des plaintes non résolues par le premier niveau du dispositif. Elle a la responsabilité de rendre compte de la mise en œuvre du MGP vis-à-vis de la Banque et de mettre en ligne la synthèse du registre des plaintes en ligne. En plus elle a aussi la responsabilité de l'orientation du niveau d'intervention des plaintes directement reçues et enregistrées à son niveau soit en dure ou en ligne. Elle aide aussi à formaliser toutes les réclamations ne suivant pas la procédure telle qu'établie dans le mécanisme.

L'UC-PIF travaille en étroite collaboration avec les parties prenantes concernées dont les CARG de secteur et les CART des territoires. Elle associe le Président du COPIL provincial qui peut se faire représenter dans la gestion de la plainte s'il le juge nécessaire. Les membres du COPIL sont informés sur l'état d'avancement de la gestion des plaintes en session ordinaire.

Concernant le traitement des plaintes VBG/EAS/HS, un comité **VBG-EAS/HS** est mis en place au sein de l'UC PIF. Il est l'organe unique en charge de traitement de toutes les plaintes liées aux VBG-EAS/HS dans le cadre du projet PIFORES et de ce fait, il est responsable de toutes les actions qui entre en jeu dès la signalisation d'une plainte jusqu'à sa clôture. Sur le plan opérationnel, il est constitué des commissions **VBG-EAS/HS qui seront installés dans chaque province du projet** et, des prestataires des services VBG identifiés dans le cadre du projet.

Dans le strict respect de la confidentialité en référence à la volonté (consentement) du/de la SVS, cet organe est appelé à collaborer avec l'employeur/gestionnaire du présumé auteur durant tout le processus du traitement de la plainte. **(Ci-joint un protocole qui décrit son fonctionnement).**

Tous les acteurs impliqués dans le comité VBG/EAS/HS doivent recevoir une formation spécialisée et un soutien continu afin qu'ils puissent bien s'acquitter de leurs tâches. Le personnel à charge de la prise en charge holistique doit être régulièrement formé aux principes directeurs du travail avec les survivants(es) de la VBG/EAS/HS.

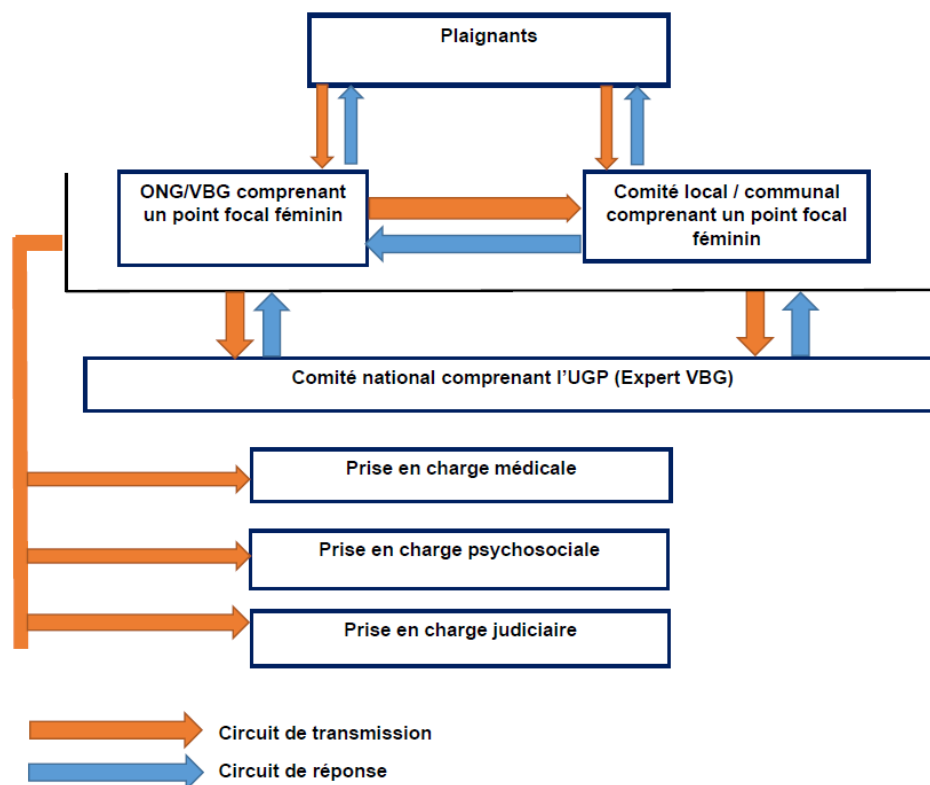
3.1.3 Comité National de Pilotage et Comités Provinciaux de Pilotage et national (niveau III)

Dans le cas d'une plainte non résolue au niveau de l'UC-PIF (niveau II), elle est portée selon sa gravité, soit au niveau des Comités Provinciaux de Pilotage soit au niveau du Comité National de pilotage au niveau de Kinshasa.

Si le Président du comité le juge nécessaire, il peut convoquer une session extraordinaire portant sur le traitement de la plainte. Le PIFORES au travers l'UC-PIF a la charge de préparer le dossier afin que les membres du Comité s'en saisissent. Les circonstances de l'affaire, les entretiens de parties prenantes impliquées, les concertations avec les parties prenantes pertinentes ainsi que les éventuelles solutions doivent être présentés. Le Président du Comité de pilotage peut décider d'inviter le plaignant en session. Au cas où le traitement n'est pas satisfaisant, la plainte peut être transférée au Comité National de Pilotage qui est la dernière instance avant transmission vers d'autre mécanisme.

Au niveau national comme provincial, ce comité n'est pas habilité à traiter les plaintes liées à la VBG/EAS/HS. En cas de saisine d'une telle plainte, avec le consentement du/de la plaignant(e), le comité est appelé à référer le cas aux prestataires des services et transférer la plainte à l'UC PIF.

Figure n°2 : organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS

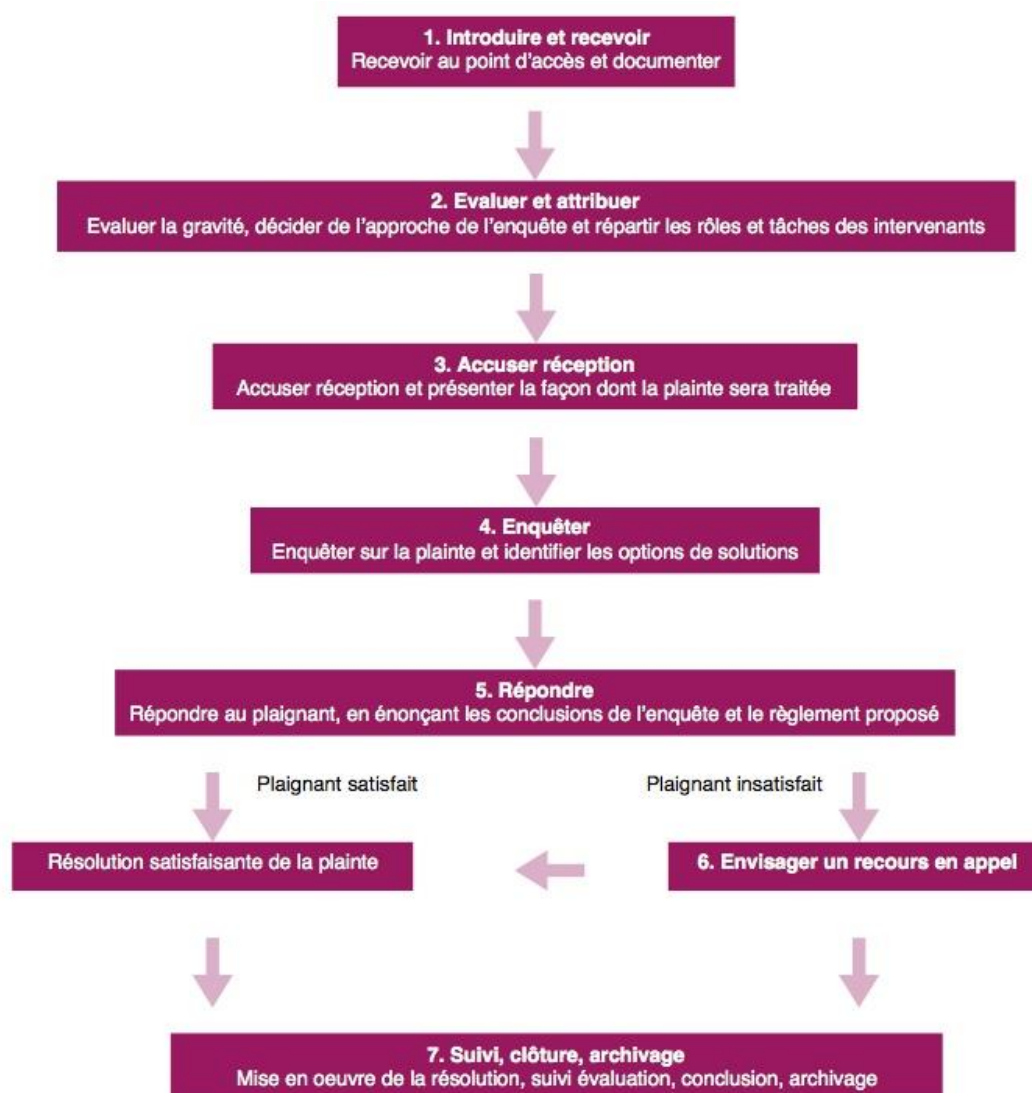


3.2. Processus de gestion des plaintes

Le MGP se décline en sept étapes de la réception de la plainte à sa résolution ou conclusion.

La figure2 ci-dessous, illustre les étapes clés du fonctionnement du MGP.

Figure 2 Processus de traitement des plaintes et recours



3.2.1. Introduction et réception de la plainte

Les communautés, PA et tout acteur concerné par les projets peuvent accéder aux MGP via plusieurs canaux mis à disposition pour recevoir les plaintes. Les fiches de réclamation peuvent être adressées aux ALEs (guichets spécialisés, cf. page 19), au CLD, CARG/CART, au PIFORES au travers l'UC-PIF (par courrier ou sur le courriel dédié : plaintes.recours.pif@gmail.com). L'UC-PIF juge alors du niveau le mieux adapté pour traiter la plainte.

Pour le dépôt des plaintes ou des réclamations, il est possible d'utiliser les modes de transmission ci-après, selon les localités : la plainte verbale, qui doit après être formalisée (i), le courrier physique au travers une lettre ou la fiche de réclamation (ii), l'appel téléphonique ou SMS qui doit après être formalisé (iii) et le courriel électronique au travers un mail.

Chaque plainte est enregistrée et un récépissé de dépôt (guichets spécialisés) ou un accusé de réception est délivré au plaignant ou à son représentant. La plainte ainsi enregistrée, quelle que soit sa forme, est transmise au service en charge de la gestion des plaintes au niveau de l'UC-PIF.

Sur demande du/de la plaignant(e), l'ALE, toute autre partie prenante ou le projet au travers l'UC-PIF peut l'appuyer dans la formulation de sa plainte et la constitution du dossier.

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

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

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

Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie à travers le prestataire de services et gardée dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité au sein de la structure de prise en charge ; uniquement le prestataire des services aura accès à cette fiche.

Dans le rapportage des cas en dehors du prestataire de services, uniquement le code du cas (afin de faciliter le suivi au niveau du prestataire), le type de cas de VBG ainsi que la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet (si connu), et l'âge et le sexe du/de la survivant(e) seront partagés ; toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que

le point focal ou prestataire de service VBG, n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'informations pour une vérification. Le prestataire de services devrait seulement documenter et signaler la plainte EAS/HS au MGP à travers le comité VBG/EAS/HS, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.

Si le/la survivant(e) choisit de ne pas saisir le MGP, il est important que le prestataire des services demande si le/la survivant(e) donne son consentement de partager certaines données de base (le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant(e)), lorsque les données des incidents sont partagées avec le MGP. Dans ce cas-là, l'incident est enregistré dans la base de données pour le prestataire de services et aidera le projet à contrôler le nombre de plaintes qui refusent de saisir le MGP et aussi à signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité. Finalement, le/la survivant(e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP.

3.2.2. Évaluation et attribution des rôles et tâches

Une fois qu'elle est enregistrée, l'administrateur des plaintes de l'ALE ou de l'UC-PIF effectue une évaluation rapide pour vérifier la nature de la plainte et son éligibilité. L'administrateur peut au besoin consulter tous acteurs liés à la plainte et en premier lieu les CLD et CARG/CART. Les plaintes pour lesquelles les liens avec les projets ne sont pas établis sont rejetées.

L'administrateur classe la plainte selon son degré de gravité. Les plaintes présentant un degré de gravité modérée pourront être réglées sur le champ par l'administrateur des plaintes selon une procédure accélérée. Pour les plaintes présentant un degré de gravité plus élevé, l'UC-PIF décide du niveau de traitement de la plainte.

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

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

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

Néanmoins il faudra retenir que le mécanisme juridique, n'a pas un effet suspensif sur la procédure administrative sur laquelle est basée le MGP. Par exemple, le traitement des plaintes relatives à la violation du code de bonne conduite, se réfère à une procédure administrative qui, n'est pas astreinte à l'issue des procédures judiciaires.

Pour le cas des plaintes non fondées, certaines plaintes pourraient être fondées, sans répondre aux critères d'éligibilité au MGP. Comme des plaintes qui pourront être le fruit des rumeurs ou des personnes motivées par des sentiments non constructifs. Sur cette base, le projet évaluera la possibilité de reformuler la plainte et de l'intégrer dans le MGP.

Pour les plaintes hypersensibles, celles liées à l'intimité ou à la personnalité d'une personne, et qui peuvent aboutir à la suspension des activités du projet. Il s'agit particulièrement de cas de décès d'une personne et de violences basées sur le genre ainsi que d'exploitation, abus et harcèlement sexuels. Pour les plaintes décrites ci-dessus, le délai de réponse après réception d'une plainte, y compris le processus de vérification et le retour d'information, sera huit (8) semaines au maximum, afin d'y apporter des solutions appropriées, et l'UC PIF, après avoir reçu les informations de base concernant un incident de VBG, doit saisir immédiatement (dans les mêmes 24 heures après réception) les points focaux du projet au niveau de la Banque Mondiale, toujours avec le consentement éclairé du/de la survivant(e).

3.2.3. Accuser réception

Pour donner suite à la réception de la plainte, le plaignant doit recevoir un accusé de réception, confirmant la recevabilité de la plainte ou non et l'enregistrement de son dossier. Cet accusé de réception devra être envoyé par courriel ou par courrier par l'administrateur des plaintes de l'ALE, point focal CLD ou de l'UC-PIF dans un délai d'une semaine ouvrable. Cet accusé de réception devra présenter les étapes suivantes du processus de gestion des plaintes. Dans cette lettre on demandera le cas échéant des éclaircissements, des informations complémentaires ou un rendez-vous pour la meilleure compréhension du problème.

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

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

Il inscrira le cas dans le registre des plaintes, lui donnera un numéro. Le délai de traitement comptera à partir de la date d'enregistrement.

En ce qui concerne les cas de VBG/EAS/HS, seulement le point focal VBG et ou prestataire identifié sauront l'identité du plaignant/de la plaignante et sera l'entité responsable du transfert de l'accusé de réception au/à la plaignant(e). Il est conseillé au CGP d'envoyer un accusé de réception au/à la plaignant(e) dans un délai maximum de cinq (5) jours afin de rassurer la personne en question que la plainte a été réceptionnée et de lui informer de la suite du processus.

3.2.4. Enquête

Le traitement des plaintes aboutira sur trois procédures possibles à savoir :

- (i) Réponse directe et actions du Comité de gestion des plaintes en résolution de la plainte

- (ii) Recours à une enquête : menée par le Président du Comité de pilotage, le Coordonnateur de l'UC-PIF ou le Coordinateur de l'ALE. Il est recommandé que l'équipe d'enquête soit composée de membres des comités de concertation (CLD et/ou CARG et/ou CART), pour les cas non-sensibles (i), ou mené par une structure indépendante pour les cas sensibles, nécessité de recourir à des enquêteurs indépendants afin d'aboutir à une solution appropriée basée sur les avis des experts de la commission d'enquête indépendante.
- (iii) Recours à un autre mécanisme mieux approprié pour traiter la plainte et la nécessité de recourir à la compétence des instances tierces.

Toute plainte jugée recevable fait l'objet d'un examen et d'une analyse approfondie. Selon la gravité de la plainte, le Président du Comité de pilotage, le Coordonnateur de l'UC-PIF ou le Coordinateur de l'ALE désigne une équipe d'enquête pour analyser les causes, les conséquences et les solutions possibles. Il est recommandé que l'équipe d'enquête soit composée de membres des comités de concertation (CLD et/ou CARG et/ou CART).

Il sied de noter que la vérification de la plainte et les actions à entreprendre sont de la responsabilité et la coordination des Spécialistes en gestion des risques E&S et de l'expert genre et VBG pour les plaintes sensibles au genre. Les délais ne devraient pas dépasser dix (10) jours.

L'enquête se déroule suivant les étapes suivantes :

1. Descente sur le site de la plainte pour observer la situation sur le terrain et rencontrer le(s) plaignant(s).
2. Lors de cette descente ou après selon les possibilités, discuter avec le(s) plaignant(s) 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 ;
3. Retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec le(les) plaignant(s) ;
4. Transmettre la solution retenue au Responsable hiérarchique (Coordinateur ALE, Coordination PIF ou Président Comité de pilotage) 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 fixé pour répondre à la plainte ne peut dépasser 10 jours à partir de la date de l'accusé de réception.

En ce qui concerne les cas de VBG/EAS/HS, après la réception d'une telle plainte auprès du MGP Comité VBG/EAS/HS, un délai maximum de huit (8) jours est accordé pour la vérification y relative, compte tenu de son caractère d'hypersensibilité. En principe, le gestionnaire ou le partenaire en question (là où travaille l'auteur présumé par exemple), devrait être associé de toute enquête portant sur des mesures disciplinaires concernant ses employés. (*Voir le protocole Comité VBG/EAS/HS qui détaille du processus de l'enquête*).

Ainsi, comme noté ci-haut, dans les 24 heures après l'admission d'une plainte, le point focal et ou prestataire identifié devrait documenter et signaler la plainte de VBG au MGP au travers le Comité VBG/EAS/HS, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute

sécurité (à établir conformément aux principes directeurs de prise en charge des cas de VBG, à la présomption d'innocence, et aux standards de preuve exigés par le droit du travail et d'autres règlements applicables pour être en mesure de justifier les actions disciplinaires recommandées). Les recommandations issues du traitement préliminaire de la plainte détermineront la pertinence ou pas d'une enquête.

Dans le cas où le rapport est concluant pour une enquête et avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), une commission d'enquête sera instituée par une décision du Coordonnateur national de l'UC PIF, laquelle aura la charge d'investiguer sur les faits de la plainte.

Les membres de ladite commission doivent être bénéficiaires d'au moins d'une formation proprement dit sur la conduite des investigations en EAS/HS et signataires du code de conduite. L'expert Genre&VBG, sous la supervision, du Coordonnateur national de l'UC-PIF fait partie de cet organe ad hoc qui vérifie les cas. Tout au long du processus, la confidentialité de toutes les parties doit être respectée, leurs identités doivent être protégées, et la sécurité du/de la survivant(e) doit être évaluée et maintenue avec l'appui du prestataire. Le/la survivant(e) continuera à recevoir l'appui du prestataire tout au long du processus et jusqu'à ce que cet appui ne soit plus nécessaire.

Il est important de noter que l'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident de VBG, voir l'auteur présumé de l'acte, et le projet. En plus, d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires fiables et fondées à l'encontre de l'auteur présumé, dans une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire.

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

Étant donné que PIFORES ne pilote aucun projet sur les questions liées aux VBG, la cartographie de structure d'appui de la zone donnera la possibilité d'identifier des structures comme point de perception des plaintes pour référencement pour l'appui psychosocial et/ou juridique, et les mettra à la disposition du MGP de sorte que toute plainte liée aux VBG/EAS/HS leur soit déférée pour la prise en charge et le suivi des cas de VBG/EAS/HS. Le projet, en pareil cas, recommande à ce que le gestionnaire du présumé auteur, sanctionne le coupable selon ses règlements conformément au code de conduite du PIFORES et de la législation en vigueur dans le pays.

Les mesures disciplinaires recommandées par la structure qui fera la vérification de la plainte devraient se conformer aux lois relatives au code de travail de la RDC, au contrat d'emploi, et au code de conduite

en vigueur pour l'entreprise en question y compris, le code de conduite du projet. Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis à l'UC-PIF, qui sera chargée d'exécuter les actions recommandées avec le partenaire, et au point focal de la Banque Mondiale (voir l'Annexe). L'exécution des actions disciplinaires devrait aussi se faire en collaboration avec le prestataire de services afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) pendant ce processus. Ci-après, le cas peut être fermé dans le système du MGP, et l'UC PIF et le point focal de la Banque Mondiale notifiés du même.

4.2.5. Répondre

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

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

Quel que soit l'issue, toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la plainte.

Une fois l'enquête terminée, une proposition provisoire raisonnable et proportionnée à la plainte est élaborée.

Le responsable des plaintes discutera de la proposition provisoire avec le plaignant plutôt que de lui imposer le verdict de manière unilatérale. Le responsable des plaintes indiquera également les autres voies de recours possibles. Le plaignant 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. S'il ne s'applique pas directement, il devra comporter un plan de suivi. S'il est jugé que la plainte n'a aucun bien-fondé, le responsable des plaintes devra en expliquer les raisons au plaignant et lui indiquer les voies de recours possibles.

4.2.6. Envisager un recours

Le MGP prévoit des dispositions au cas où la plainte 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 doivent pas être utilisées fréquemment. En cas d'échec de toutes les solutions proposées au niveau inférieur, le plaignant ou le Comité de niveau inférieur, a la possibilité de saisir le niveau supérieur.

Plusieurs options de recours sont possibles :

1. Porter le problème devant le comité de pilotage provincial ou national pour étudier s'il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables (possibilité d'organiser des sessions exceptionnelles).
2. Porter le problème devant un comité mixte de représentants du Ministère et du plaignant, pour voir s'il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables.

3. Proposer le recours à un médiateur indépendant agréé par l'UC-PIF et le plaignant afin qu'il facilite la poursuite du dialogue.
4. Impliquer une partie externe et indépendante digne de confiance, pour qu'elle évalue la plainte et propose une solution objective.

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

3.2.7. 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.

L'administrateur des plaintes a la 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.

L'administrateur des plaintes 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.

La cellule locale ou le Comité de gestion des plaintes enregistrera toutes les plaintes reçues dans une base de données.

Cette base de données rapportera :

- le nombre de plaintes reçues
- le nombre et le pourcentage de plaintes résolues
- le nombre et le pourcentage de plaintes soumises à médiation
- le nombre et le pourcentage de plaintes non résolues

Au niveau des ALEs des rapports d'état des lieux seront produits chaque mois, ces rapports comprendront notamment le numéro de la plainte, le nom du plaignant, la date de la soumission, les actions prises pour la résolution de la plainte, la date de clôture. Au niveau de la coordination du projet, un registre des plaintes sera produit en vue de rendre publique l'état d'exécution du MGP et résolution des plaintes en toute confidentialité.

Pour les plaintes sensibles, seuls les rapports des plaintes VBG seront soumis par le Point Focal VBG (expert Genre et VBG) du PIFORES au niveau de l'UC-PIF et ne devrait pas demander ou consigner des

renseignements que sur trois aspects au maximum liés à l'incident :

- La nature de la plainte (ce que la plaignante dit dans ses propres mots sans interrogatoire direct) ;
- L'âge du survivant ; et
- Si, au mieux de leur connaissance, l'agresseur était associé au projet.

En ce qui concerne les cas de VBG, les fiches d'enregistrement seront remplies par le point focal et ou structure identifié et gardées au sein du prestataire/point focal dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité. Le rapportage des données des cas de VBG en dehors du prestataire sera limité au code de cas, au type de cas, à la zone et la date de l'incident, au lien de l'auteur présumé au projet (si connu), et à l'âge et au sexe du/de la survivant(e), toujours avec son consentement éclairé. Ceci se limitera également au partage entre le prestataire/point focal et la structure qui gère le MGP ainsi que le prestataire envers l'UC PIF et la Banque Mondiale ; le COPIL n'y sera pas impliqué.

En relation avec les données liées aux plaintes de VBG/EAS/HS, le prestataire/point focal partagera avec l'UC PIF, et par après, la Banque Mondiale, certaines données limitées, comme déjà noté, lors de la réception d'une plainte de la part d'un prestataire de services. Des données agrégées concernant le nombre de cas référés par le MGP, le nombre de cas toujours ouverts et pour combien de temps, et le nombre de cas fermés et le temps que ces cas ont été ouverts, peuvent être partagées avec l'UC-PIF, et par après, avec la Banque Mondiale, afin de suivre la fonctionnalité et l'efficacité du MGP. L'expert en développement social et genre VBG sous la supervision du spécialiste en gestion Environnementale de l'UC-PIF feront la supervision avec rapport concernant la fonctionnalité du MGP, incluant certaines données sur les cas de VBG et certains indicateurs de VBG du projet.

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

Le tableau ci-dessous donne un récapitulatif des étapes et responsabilités pour la mise en œuvre des MGP.

N°	Etapes / activités	Responsabilité	Appui / Collaboration
1	Pilotage du MGP	UC-PIF au travers le spécialiste en Environnement, l'expert en développement ainsi que genre et VBG	AL, CARG, CLD, CPP, CNP
2	Prise en compte du MGP dans les documents de projet et dans la mise en œuvre des activités	UC PIF, ALE, PP, opérateurs	AL, CARG, CLD
3	Sensibilisation des communautés et parties prenantes sur le MGP, prévention des conflits	UC PIF, ALE, PP, opérateurs	AL, CARG, CLD
4	Réception des plaintes générales	UC PIF, ALE, PP, opérateurs, CARG, CLD	PP
	Réception et référencement des plaintes VBG/EAS/HS	Point focal de l'ALE, PP, opérateurs, CARG, CLD,	
	Réception, enregistrement et référencement des plaintes VBG/EAS/HS	Prestataires des services VBG ; ONG spécialisée VBG ; UC PIF.	
5	Traitement des plaintes générales	ALE, PP, opérateurs, CARG, UC-PIF, CPP, CPN	—
	Traitement des plaintes VBG/EAS/HS	UC PIF . Prestataire des services VBG ; (Uniquement le volet de la prise en charge du cas).	ALE, PP, opérateurs, AL, CARG, CLD, prestataires des services VBG ; Employeur ou Client de la personne mise en cause.
6	Traitement des recours	UC-PIF	ALE, PP, opérateurs, AL, CARG, CLD
	Procédure d'appel Plaintes VBG/EAS/HS	Autorités judiciaires	Prestataire des services VBG
7	Indemnisation (sauf les VBG)	Min Finance	MEDD, UCPIF, ALE, PP, opérateurs
8	Suivi Évaluation	UC-PIF	ALE, PP, opérateurs, Prestataire des services VBG ; ONG spécialisée VBG

3.4. Monitoring des délais du MGP

Les délais de réponse pour les différentes étapes du MGP doivent être le plus court possible un maximum de 5 jours afin de rendre le projet réactif vis-à-vis d'un conflit et maintenir ainsi la paix sociale. Néanmoins, des situations graves ou complexes nécessiteront des analyses approfondies avec parfois la mise en place de structure de médiation. Le tableau ci-dessous présente les délais maximums recommandés pour chaque étape.

A la suite du processus d'examen, le résultat y relatif sera communiqué au plaignant pour atténuer le climat entre les deux parties, à savoir, le projet d'une part, et de l'autre le plaignant. Une plainte formelle exige une réponse rapide de la part du projet. Il est judicieux de communiquer clairement au plaignant les constats découlant du processus d'examen, et de le tenir informé des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé.

En ce qui concerne les cas de VBG, une fois que la vérification sera conclue, le/la plaignant(e) devrait être informé(e) de l'issue de la vérification, y compris pour prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité, si nécessaire. Seulement après avoir informé le/la plaignant(e), l'auteur sera notifié aussi par le représentant approprié au sein du gestionnaire ou de l'entreprise. Le prestataire de services de VBG devrait également demeurer disponible au/à la survivant(e) pour répondre aux questions, en cas de besoin.

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

3.5. Suivi Evaluation

Les points focaux pour les plaintes tiendront des registres des plaintes au niveau local afin de s'assurer que chaque grief a un numéro de référence individuel, qu'il est suivi de manière appropriée et que des mesures idoines sont prises. Lors de la réception des commentaires, y compris des griefs, les éléments suivants doivent être déterminés :

- Le type d'appel ;
- La catégorie de l'appel ;
- Personnes chargées d'examiner et de mettre en œuvre l'appel ;
- Date limite pour la résolution de l'appel ; et
- Plan d'action convenu.

Les représentants locaux veilleront à ce que chaque plainte ait un numéro d'identification individuel et que les actions enregistrées soient mises en œuvre. Le registre des plaintes doit contenir les

informations suivantes :

- Le nom du plaignant, sa localisation et la description du grief ou de la plainte ;
- Date de dépôt de la plainte ;
- Date d'enregistrement de la plainte dans le registre ;
- Description de l'action proposée pour traiter la plainte, nom de l'organisme de recours en matière de plainte ;
- Date à laquelle les informations sur les actions proposées pour traiter le grief ou la plainte ont été envoyées au plaignant (si nécessaire) ;
- Brèves informations sur la réunion et la décision du comité de gestion des griefs (si nécessaire) ;
- Date à laquelle la décision relative au grief a été prise (date de clôture du grief ou de la plainte) ;
- Date à laquelle la réponse sur le grief ou la plainte a été envoyée au plaignant.

Un suivi et un rapport efficaces des plaintes dans le cadre du Projet contribueront à améliorer le MGP et à renforcer le retour d'information des parties prenantes. Cela permettra de réduire les conflits et les risques tels que l'ingérence extérieure, la corruption, l'exclusion sociale ou la mauvaise gouvernance, ainsi que d'améliorer la qualité des activités et des résultats du Projet en général.

Les représentants de terrain de l'UC-PIF seront chargés de :

- Collecter les données auprès des points focaux du MGP au niveau de la commune et/ou du district sur le nombre, le contenu et le statut des griefs ou des plaintes, et de les télécharger dans une base de données provinciale unique ;
- Tenir des registres des plaintes au niveau provincial ;
- Suivre les problèmes en suspens et proposer des actions pour les résoudre ;
- Fournir des rapports trimestriels sur le MGP aux responsables E&S de l'UC-PIF ;

Le responsable E&S de l'UC-PIF seront chargés des tâches suivantes :

- Synthétiser et analyser les données qualitatives reçues des points focaux sur le nombre, le contenu et le statut des doléances et de les télécharger dans une base de données unique centrale ;
- Suivre les problèmes en suspens et proposer des actions pour les résoudre ;
- Fournir des rapports trimestriels sur le fonctionnement du MGP au coordonnateur du projet.

Le Coordonnateur soumettra des rapports trimestriels sur le MGP à la Banque mondiale sur les points suivants :

- Le statut de la mise en œuvre du MGP (procédures, formation, campagnes de sensibilisation du public, budgétisation) ;
- Données qualitatives sur le nombre d'appels reçus (doléances, demandes, suggestions, requêtes, avec indication des griefs liés aux NES 2 et 5 de la Banque mondiale, et le nombre de griefs résolus) ;
- Des données quantitatives sur le type d'appels et de réponses fournies, les problèmes et les griefs qui restent non résolus ;
- Niveau de satisfaction des mesures prises (réponses données) ;

- Mesures correctives, leur adoption et leur mise en œuvre

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

1. Nombre d'ateliers de lancement du MGP avec les parties prenantes ;
2. Nombre d'ateliers de formation et de renforcement des capacités avec les parties prenantes ;
3. Nombre de campagnes de sensibilisation sur le MGP
4. Au moins 80% des plaintes émises aboutissent à un accord de résolution à l'amiable ;
5. % des plaintes sensibles reçues, enregistrées, traitées et clôturées ;
6. % des plaintes liées aux EAS/HS reçues, enregistrées, traitées et clôturées ;
7. Nombre des plaintes ayant fait l'objet de recours au tribunal ;
8. Nombre de mission de suivi-évaluation du MGP ;
9. Nombre des comités de gestion opérationnels
10. Nombre et pourcentage de points focaux féminins dans les MGP
11. Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UC-PIF à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
12. Nombre et type d'activités de dissémination du mécanisme ;
13. Temps de réponse après réception de la plainte

L'Expert en Développement Social sous la supervision du spécialiste en environnement de l'UC-PIF a la charge du suivi des indicateurs.

3.6. Diffusion du mécanisme

La diffusion veillera à lever les obstacles qui empêcheraient l'accès et l'usage du MGP.

3.6.1. Objectifs de la diffusion

La diffusion veillera à :

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

3.6.2. Les moyens de diffusion

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

Sur terrain, la diffusion se fera également par :

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

3.6.3. Cibles de la diffusion

La diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires du projet (membre des CLD, opérateurs d'exécution du projet, ETD, communautés locales, autorités politico-administratives, PP, les travailleurs directs (personnes directement employées par le Projet), les travailleurs contractuels (personnes recrutées par les des tiers afin d'effectuer les tâches liées au projet)

3.7 Suivi de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; Identification des points focaux et central de coordination ; transparent et absence de représailles ; et information proactive.

L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des interventions du projet.

Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention du projet l'entreprise, ou s'il s'agit d'un problème systémique ou plus vaste.

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances et tirer des leçons pour de réajustement et éviter la survenance des plaintes de même nature dans le futur.

3.8 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 comprendront notamment :

- Mise en place des points focaux et élaboration d'un répertoire renfermant toutes les informations utiles ;

- Formation des acteurs notamment sur la gestion des plaintes EAS/HS et l'approche centrée sur les besoins des survivant(es) ;
- Elaboration de guide résumant les procédures du MGP ;
- Distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, stylos).

3.9. Plan d'action et budget estimatif

N	Activités	Cout en USD
1	Finalisation MGP	
	Rédaction du MGP	Pour mémoire
	Conception des affiches, de dépliants et de posters	Pour mémoire
	Production des affiches et posters sur le MGP	10000 USD
2	Mise en œuvre du MGP	
	Mise en place des structures de gestion des plaintes	
	Ateliers d'information et de sensibilisation et communication de masse	50000
	Renforcement des capacités des structures de gestion des plaintes	5000
3	Fonctionnement des comités de gestion des plaintes	
	Dotation d'équipements et de fournitures	20000 USD
	Réception et traitement des plaintes	PM
	Traitement de recours	PM
	Enquêtes et vérifications supplémentaires	60000 USD
4	Actions de communication	
	Confection de boîtes à suggestion	5000 USD
	Organisation des campagnes de sensibilisation et vulgarisation dans les zones du projet	35000 USD
5	Suivi -évaluation	50000 USD
	Total	255000 USD

Les indemnisations sont prises en charge au cas par cas par l'Etat congolais.

Conclusion

Le PIFORES vise à initier un changement durable des pratiques agricoles et de l'usage des terres afin de promouvoir un développement capable de réduire la pauvreté et les émissions de GES liées à la déforestation et à la dégradation des forêts.

Le niveau des investissements et le nombre d'acteurs impliqués entraînera inévitablement la formulation de plaintes. Ces dernières pourront provenir des bénéficiaires directs des projets (paysans, concessionnaires, comités de concertations villageoise, peuples autochtones, etc.), des travailleurs directs mais également des communautés ou toute autre personne ou structure touchée indirectement par les projets (accès à l'emploi, réhabilitation d'infrastructures, dégradation du milieu naturel, etc.). Le dispositif établi sur trois niveaux permet de traiter ces plaintes selon leur gravité et leur portée géographique. Des procédures et outils sont établis de la réception de la plainte jusqu'à sa clôture.

Au-delà du traitement des plaintes, le MGP doit être surtout perçu et utilisé comme un outil de bonne gouvernance capable de mobiliser les parties prenantes pour la réussite des projets et l'adhésion à la REDD+. Leur implication est le fondement même du règlement des plaintes. Le premier niveau du dispositif porté sur le terrain par les ALE, porteurs de projets et opérateurs doit donc maintenir le dialogue avec toutes les parties prenantes sur l'ensemble des étapes du MGP afin de susciter un climat de confiance et d'asseoir la légitimité des processus.

L'UC-PIF, qui coordonne le MGP, identifie les bonnes pratiques et difficultés afin de formuler des solutions appropriées pour les autres projets REDD+. Enfin, le troisième niveau des Comités de pilotages provinciaux et national du PIF devra réorienter au besoin le MGP et s'assurer, le cas échéant, de l'indemnisation des plaignants.

Le présent MGP est dynamique et peut être révisé en fonction des failles éventuelles constatées ainsi qu'aux observations et/suggestions émanant de tous partenaires y compris les bénéficiaires. Le respect des prescrits de ce MGP pourra améliorer le climat de travail dans le milieu du Programme, et promouvoir la bonne image de l'UC-PIFORES.

Annexes

Annexe 1 :

NOTE SUR LE COMITE VBG/EAS/HS

Le comité VBG/EAS/HS est l'organe unique en charge de traitement de toutes les plaintes liées à la VBG/EAS/HS dans le cadre du PIFORES.

L'Expert VBG du projet ne fait pas partie de la commission d'enquête pour les incidents mais coordonne et fait juste le suivi en donnant un appui technique à la commission mis en place.

La composition et les responsabilités des animateurs du comité VBG/EAS/HS sont définies de la manière suivante :

I. Composition du Comité VBG/EAS/HS

- Coordonnateur National UC PIF ;
- Spécialiste Genre-VBG UC PIF ;
- Commission provinciale VBG/EAS/HS ;
- ONG/Prestataire des services VBG ;/point focal VBG au local
- Organisations et entités étatique partenaires ;
- Commission d'enquête (organe ad hoc qui sera constitué qu'en cas d'enquête).

II. Taches et responsabilités du Comité VBG/EAS/HS

Sous la responsabilité du Coordonnateur nationale de l'UC PIF et la gestion technique de l'experte d'EAS/HS de l'UC PIF, le comité VBG/ESA/HS est responsable de toutes les actions qui entre en jeu dès la signalisation d'une plainte jusqu'à sa clôture. Il confirme le lien de l'incident avec le projet, vérifie l'inconduite du personnel mis en cause en coordination avec son employeur, s'assure que la prise en charge du/de la SV soit effective (conformément à la volonté et au besoin du/de la survivant(e) et s'assure que les mesures sont appliquées en cas de mal conduite avérée.

Il est également responsable de faire le feedback de l'évolution de la plainte uniquement, lorsque la plainte lui a été transmis directement à travers le numéro vert et ou la boîte à plainte/suggestion et que le/la survivante ne désire pas un référencement aux structures de prise en charge.

1. Le Coordonnateur National de l'UC PIF

Il assume le rôle de coordination des actions. De ce fait :

- Il veille à ce que les normes et procédures soient respectées ;

- Il assure la communication avec toutes les parties prenantes durant toute la procédure de gestion de la plainte : La Banque Mondiale, les partenaires des mises en œuvre et les Antennes provinciales de l'UC PIF.
- Il participe au processus de traitement, exploitation et analyse préliminaire de la plainte.

C'est au Coordonnateur National qu'incombe la responsabilité d'entériner les résolutions prises durant les différentes étapes de traitement d'une plainte jusqu'à la décision finale après avis et propositions de l'experte Genre & VBG. En cas de son indisponibilité, il désigne son remplaçant.

Le Coordonnateur National est le garant de la redevabilité du projet face à la protection sur les EAS/HS et à ce titre, il veille à ce que les sanctions, tel que prévue par le code de conduite du projet, soient d'application en cas de responsabilité établie.

2. Experte Genre VBG UC PIF

Elle assure la gestion technique et le secrétariat du Comité EAS/HS. A ce titre :

- Elle a la responsabilité première de s'assurer que toutes les réponses aux plaintes sont élaborées d'une manière qui concilie le respect de la légalité avec une approche centrée sur la victime dans laquelle les désirs, la sécurité et le bien-être de la victime demeurent une question sensible et que les opinions et les points de vue des femmes, hommes, filles et garçons sont une priorité dans toutes les questions et les procédures.
- Elle veille à ce que le/la SV reçoive une prise en charge holistique selon ses besoins et la disponibilité des services.
- Elle est responsable de la documentation et des rapports sur la plainte de façon anonyme, sûre et confidentielle, à l'aide de la base de données de plaintes VBG-EAS/HS. Elle veille également sur les stockages des données au niveau national en toute sécurité et contribue à la mise à jour de la base des données des plaintes du projet sous la gestion du spécialiste en sauvegarde environnemental.
- Elle a la gestion du numéro vert.
- Elle fait en sorte qu'au cours de différentes réunions et rapports de l'UC PIF, les noms ou informations d'identification des auteurs présumés, des victimes ou des témoins ne soient pas donnés. La référence à une plainte se fera que par le numéro de codification ;
- Elle assure la cohérence des actions, l'identification rapide et la réponse aux défis et obstacles, le partage de nouveaux risques identifiés sur la VBG-EAS/HS et l'identification des mesures correctives, etc. Ces réunions de coordination devraient se tenir une fois par trimestre dans les zones du projet lors de l'évaluation du MGP.
- En collaboration avec les commissions VBG-EAS/HS, les comités locaux et les partenaires de mise en œuvre, elle participe au processus traitement, analyse et constitution du dossier relatif aux plaintes.
- Elle participe et supervise le processus d'enquête. De ce fait, une base des données des intervenants au projet y compris ceux de l'UC PIF avec compétence de conduire une enquête administrative est élaborée avec des mises à jour régulière.

3. Commission VBG/EAS/HS

Il s'agit des commissions permanentes constituées au niveau de chaque Antenne provinciale de l'UC PIF, cette commission est composée des acteurs suivants :

- Assistant E&S UC PIF:
- L'ONG spécialisée VBG:
- Division du Genre:
- Conseiller du Gouverneur de Province en matière de Genre et/ou Affaires Sociales :
- Représentant des partenaires de mise en œuvre :
- Prestataire des services VBG, gestion des cas (participe en cas d'invitation) :

Sous la coordination de l'UC PIF, cette commission est responsable de

- Réceptionner et enregistrer la plainte,
- Faciliter le référencement des cas aux prestataires de services identifiés et opérationnels dans la zone (cfr le circuit de référencement) ;
- Promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement (Par des sensibilisations et affiches) ;
- Traiter et constituer le dossier de la plainte : A ce niveau le traitement se résume uniquement à l'analyse et examen préliminaire de la plainte c'est-à-dire, qualifier les faits, établir le lien entre l'incident, la qualité de l'auteur présumé de l'acte, et le projet PIFORES ; Recommander des mesures disciplinaires conservatoires à l'encontre de l'auteur présumé et enfin renseigner sur la nécessité ou pas de la conduite des investigations. Ce niveau de traitement n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu mais sera plutôt sanctionné par un rapport dont les conclusions porteront sur la pertinence ou pas de la conduite des enquêtes.
- Transmettre le dossier de la plainte au secrétariat du Comité VBG/EAS/HS.
- Faire le suivi de l'exécution des décisions issues du rapport final de la plainte.

Dans le strict respect de la confidentialité en référence à la volonté (consentement) du/de la SVS, la Commission est appelée à collaborer avec l'employeur en charge du présumé auteur afin de recueillir des données fiables.

4. Organisations et entités étatique partenaires

Il s'agit des entités de mise en œuvre ou qui participent à la mise en œuvre des sous projets et dont les personnels sont mis en cause.

Ils veillent à l'application des sanctions administratives conformément au code de conduite du projet et ou de leur organisation respective ainsi que des lois en vigueur (code du travail, code des agents de carrière de l'Etat, lois sur les violences sexuelles...). De ce fait, elles seront notifiées de toutes les conclusions issues des traitements et analyses préliminaires de la plainte ainsi que celles issues du processus d'enquête dont, elles prendront part.

A travers des points focaux désignés, elles participent au processus des vérifications des faits de la plainte.

5. Commission d'enquête

C'est une institution ad hoc instituée par une décision administrative du Coordonnateur

Nationale qui nomme par la même occasion les membres identifiés au sein de l'UC PIF et des organisations partenaires sur proposition de ces dernières. Elle sera composée de trois personnes issues des organisations suivantes :

- UC PIF : Le projet peut recourir, in extremis, à une autre ressource qui ne travaille pas au sein du projet PIFORES (eg : Enquêteurs d'autres organisations, spécialiste VBG d'un autre projet de la banque, membre national du sous cluster EAS/HS, ...)
- Organisations/Entités partenaire dont le staff est mis en cause ;
- Autres Partenaires de l'UC PIF

Sous la supervision du Coordonnateur national de l'UC PIF , L'expert Genre & VBG coordonne et fais le suivi en donnant un appui technique à la commission mis en place.

devrait faire partie de cet organe ad hoc qui vérifie les cas.

Pour des raisons de sécurité et de prévention des conflits d'intérêts et ou des risques de rapprochement, les membres de la commission d'enquête ne doivent pas être identifiés dans la même zone de couverture du staff/personne mis en cause et du lieu de la production de l'incident ni être en position de supervision directe avec le sujet de la plainte.

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

Cette commission est à la charge de la conduite d'investigation avec un mandat spécifique sur un cas de VBG-EAS/HS et de faire rapport au Coordonnateur national qui aura la responsabilité de partager les conclusions suivies de actions recommandées (sanctions administratives, lacunes du système identifiées...) aux autres parties prenantes (BM et partenaires impliqués) dans le délai raisonnable, conformément au plan d'action qui sera établi à cet effet.

6. ONG VBG

Il s'agit ici des fournisseurs des services VBG répertoriés dans le circuit de référencement conçu dans le cadre du projet. Notons cependant que, les « survivants(es) ont les choix de s'orienter également vers les autres fournisseurs de services VBG présents dans la zone du projet ».

C'est aux fournisseurs des services que revient la responsabilité d'assurer la prise en charge des cas de VBG/EAS/HS et d'accéder à l'identité du/de la plaignant(e). De ce fait, ils ont en outre la responsabilité de/d' :

- Recevoir le/la survivant(e) et d'enregistrer la plainte ;

- Renseigner sur les services disponibles et assurent la gestion de cas ;
- Contribuer à la mise à jour de la base des données en fournissant les chiffres globaux sur les services fournis ;
- Assurer la documentation et le signalement (communication) de l'incident au secrétariat du Comité-VBG/EAS/HS pour son traitement et sa vérification (voir la fiche d'enregistrement) ;
- Assurer le transfert de l'accusé de réception et le partage d'information de la suite du processus au/à la survivant(e).

III. Traitement et Processus de Vérification.

Comme souligné ci haut, le traitement et la vérification d'une plainte liée à la VBG/EAS/HS est sous la responsabilité de l'UC PIF .

Au niveau provincial, sous la gestion technique de l'Assistant en gestion des risques environnementaux et sociaux, la commission VBG/EAS/HS se charge du traitement d la plainte sous la gestion technique de l'Assistant en gestion des risques environnementaux et sociaux. La vérification est sous la responsabilité de l'UC PIF en collaboration avec l'organisation Partenaire en charge du Staff/Consultant/Travailleur présumé auteur.

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

Ainsi, comme noté ci-haut, dans les 24 heures qui suivent l'admission d'une plainte, le prestataire de services et ou le Point focal devraient documenter et signaler la plainte au comité VBG/EAS/HS, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité.

Le Comité VBG/EAS/HS examinera immédiatement la plainte et définira les termes de référence concernant un processus de vérification selon les informations recueillies (à établir conformément aux principes directeurs de prise en charge des cas de VBG, à la présomption d'innocence, et aux standards de preuve exigés par le droit du travail et d'autres règlements applicables pour être en mesure de justifier les actions disciplinaires recommandées). Il se fera appuyer par les animateurs du bureau d'Antenne où s'est produit le fait, le prestataire de services gestionnaire du cas et le partenaire du staff mis en cause. Ce processus de vérification se déroulera à deux étapes :

- A.** La première étape consistera uniquement à faire un examen concernant la plainte reçue en vue de vérifier si l'incident est lié ou pas au projet. Elle se déroulera de la manière suivante :
 - Après la réception d'une telle plainte, l'assistant E&S ou l'experte Genre &VBG de l'UC PIF, dans un délai de 24 heures, informe Coordonnateur National UC PIF. Ce dernier à son tour, informe la Banque Mondiale ;

- Un délai d'une (1e) semaine est accordé pour une analyse/examen préliminaire y relative et constitution primaire du dossier, compte tenu de son caractère d'hypersensibilité. Au cas où la plainte est adressée directement au secrétariat du comité VBG-EAS/HS, ce dernier se fera aider, en principe, par le bureau d'antenne UC PIF (là où travaille l'auteur présumé par exemple) qui devrait confirmer si le présumé auteur fait partie du personnel du projet, et s'assurer que le fait tel que décrit est une mal conduite relevée par le CoC du projet.

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

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

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

B. Deuxième étape « vérification proprement dit »

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

- Une commission d'enquête sera désignée par le Coordonnateur National UC PIF, laquelle sera composée de trois membres, à savoir : Un (1) staff de l'UC PF (qui est chef d'équipe) et de deux staffs des entités partenaires ;
- La commission d'enquête devra effectuer une mission d'investigation sur terrain, dans la zone où se sont produits les faits. Les conclusions de l'investigation n'établiront pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui est de l'apanage et ou de la responsabilité du système judiciaire. Elle aura le rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus d'investigation ;
- Une fois que l'enquête sera conclue, les conclusions comme résultats de l'enquête seront soumises au Coordonnateur National. Ce dernier prendra soin de le communiquer à l'entité partenaire en charge du Staff mis en cause ;
- L'exécution des actions disciplinaires devrait être réalisée par l'employeur du staff, qui par la suite, notifiera à l'UC PIF de la décision administrative prise et de l'acte d'exécution. Par la suite, le cas peut être fermé dans le système du MGP et la base de données VBG/EAS/HS, et la Banque Mondiale notifié de la clôture.

Si la personne mise en cause est un agent de l'état ou d'une entité Etatique, le dossier et les conclusions de l'enquête seront transmis à cette entité suivis des annotations de l'UC PIF.

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

Notes importantes

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

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

Le Comité VBG/EAS/HS pourra faire des recommandations par rapport aux mesures administratives qui devront se conformer aux lois relatives à la violence sexuelle, au code de travail de la RDC, et au code de conduite en vigueur pour l'organisation en question.

IV. Résumé du processus de la prise en charge de la plainte VBG/EAS/HS PIFORES

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

Le tableau ci-dessus résume le processus déclenché de la prise en charge de la plainte.

N°	Etapes	Responsabilité	Appui / Collaboration
1	Dépôt des plaintes	Plaignant(es) : SV ou tout autre personne, victime des faits de la plainte	-
2	Réception et référencement des plaintes VBG/EAS/HS	Point focal de l'ALE, PP, opérateurs, CARG, CLD,	-
	Réception, enregistrement et référencement des plaintes VBG/EAS/HS	Prestataires des services VBG ; ONG spécialisée VBG ; UC PIF.	-

3	Accusé de réception	- Point focale VBG : Spécialiste Genre & VBG UC PIF ; Assistant E&S UC PIF ; - ONG spécialisée VBG ; - Prestataires VBG	-
4	Prise en charge holistique du cas	- Prestataire des services VBG ;	-
5	Rapportage	- Prestataire des services ; - UC PIF	
6	Traitement administratif des plaintes VBG/EAS/HS	UC PIF : - Spécialiste Genre & VBG UC PIF ; - Commission provincial VBG/EAS/HS	ALE, PP, opérateurs, AL, CARG, CLD, Prestataires des services VBG ; Employeur/ Gestionnaire/ Client de la personne mise en cause.
7	Processus de vérification	UC PIF : Commission d'enquête	
8	Procédure d'appel Plaintes VBG/EAS/HS	Autorités judiciaires	Prestataire des services VBG
9	Retour d'information aux parties impliquées	- UC PIF : Coordonnateur UC PIF. - Gestionnaire de cas : Prestataire des services et ONGs spécialisée VBG	
10	Suivi, Évaluation	UC PIF	ALE, PP, opérateurs, Prestataire des services VBG ; ONG spécialisée VBG



UNITE DE COORDINATION DU PROGRAMME D'INVESTISSEMENT POUR LA FORET

Programme d'Investissement pour la Forêt et la Restauration des Savanes

FICHE DE RECLAMATION

N° d'enregistrement de la Plainte :

Coordonnées du Plaignant	Situation géographique
Nom et prénom :	Territoire :
Profession :	Secteur/Groupement :
Adresse :	Village :
N° téléphone :	ALE/CLD :
Email :	CARG :

Localisation de la plainte :
Date des faits :

N°	Nature de la réclamation	Cocher	N°	Nature de la réclamation	Cocher
1	Comportement inapproprié du personnel		13	Animal domestiques ou autres élevages tués par les engins du projet	
2	Destruction des biens de la famille / individuelle		14	Destruction du site culturel/religieux communautaire	
3	Réinstallation : Autre impact social: Promesses faites aux bénéficiaires par		15	Restriction d'accessibilité aux ressources	

	l'ALE ou le PIF, mais non réalisée			naturelles due au projet	
4	Comportement inapproprié du personnel		16	Restriction des espaces à cultiver due au projet	
5	Eau de rivière polluée		17	Obstruction de la voie d'accès aux champs due au projet	
6	Autres problèmes environnementaux		18	Conflits de partage entre métayers et fermiers appuyés par le projet	
7	Destruction des biens de la famille/individuelle :		19	Restriction aux bois de chauffe due au projet	
8	Destruction des biens communautaires		20	Conflit Foncier : appropriation d'une terre d'autrui	
9	Destruction du champ avec produits vivriers compris		21	Conflit foncier : Dispute pour déplacement des bornes/limites du champ	
10	Manque d'eau de boisson lié au projet		22	Jouissance aux PFNL de la concession d'autrui	
11	Destruction des arbres fruitiers ou sauvages		23	Autres motifs à préciser :	
12	Destruction du logement				

Description détaillée de la plainte par le plaignant (annexer tout document utile à l'examen de la plainte) :

Date, lieu et signature du plaignant

Conséquences

Document en appui

Date, lieu et signature du plaignant

Annexe III : formulaire de Procès-verbal de traitement de plainte

Coordonnées du Plaignant	Situation géographique
Nom et prénom :	Territoire :
Profession :	Secteur/Groupement :
Adresse :	Village :
N° téléphone :	ALE/CLD /CARG :
Email :	Date d'enregistrement

Description de la plainte	
Traitement Niveau de traitement : - Délai écoulé : Décision prise (action à mener ou menée) - Solution proposée - Eléments de conciliation - Résultats des missions de terrains/réunions de résolution (annexes toutes les étapes ayant conduit à la résolution) - Conclusion	
Evaluation de satisfaction du plaignant Avis du plaignant sur la décision Appel de la décision Vu que le plaignant n'est pas satisfait, désire-t-il faire appel de la décision ? Oui / Non Si oui, la plainte sera réexaminée au niveau et le comité fera le retour au plaignant dans un délai de Fait à, le Emargement Plaignant Gestionnaire de la plainte	

Annexe III : Formulaire d'accusé de réception de dépôt de plainte

Date de formulation de la plainte :.....	
Identification du plaignant	Enregistrement de la plainte
Nom et prénoms:	Lieu d'enregistrement :
Contact :	Heure :.....
Adresse :	Enregistré par :
Information sur la plainte (Nature de la plainte)	
Synthèse descriptif de la plainte	
Signature	
Fait à le	
Plaignant	Gestionnaire de la plainte

Annexe IV : Formulaire de procès-verbal de constat de plainte

L'an deux mil et le a eu un constat relatif à la plainte de M./Mme
....., N° de pièce d'identité, résident (e) à
..... Etaient présents, voir liste de présence ci-jointe.

Le motif de la plainte est

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

Constats (photos en annexe)

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

Commentaires

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

Ont signé

Le plaignant

Gestion des plaintes

Annexe V : Modèle de répertoire de l'archivage des plaintes pour le suivi/ modelé de fiche d'état de lieux des plaintes

N°	N° de la plainte	Sex Territoire		CLD / Village	Date d'émission de la plainte	Description et objet de la plainte	Synthèse des actions prises	Date de l'état	Situation de la plainte	PV de la plainte (résolution et émission)

Annexe VI : Registre des plaintes pour le grand public

N°	Territoires	Sexe plaignant	Date d'émission de la plainte	Description et objet de la plainte	Date de la clôture de plainte	Situation de la plainte

ANNEXE VII : MODELE DE LETTRE D'ACCUSE DE RECEPTION EN CAS DE RECOURS POUR TRANSFERT A D'AUTRES MECANISMES

DATE COORDONNÉES DU PLAIGNANT

OBJET : (No de dossier de la plainte)

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre plainte reçue à nos bureaux le X. L'étude de votre plainte a été confiée au responsable du traitement des plaintes au sein de notre structure.

Vous pouvez communiquer avec M. ou Mme X, au besoin, à l'adresse et au numéro de téléphone suivant : (indiquer les coordonnées du responsable du traitement des plaintes).

AVIS

Conformément à notre politique de traitement des plaintes, nous vous ferons part de notre réponse finale concernant votre plainte reçue le X, par écrit, dans X jours (délai de traitement des plaintes prévu à votre politique).

Dans l'intervalle, il est possible que nous ayons à prendre contact avec vous afin d'obtenir un complément d'information.

Nous désirons aussi vous informer que si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre position finale ou du traitement de votre plainte, vous pourrez demander le transfert de votre dossier à un autre niveau de traitement ou faire appel. À la suite du transfert de votre dossier, le niveau X procédera à son analyse et proposera des services de règlement des différends.

ANNEXE VIII : PLAINTES SPECIFIQUES VBG-EAS/HS

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

Exemplaire 1. Fiche de réception de plaintes liées aux VBG-EAS/HS partie 1 (fiche d'enregistrement du nom / code et de consentement)

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

Instructions :

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

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

Nom du/de la plaignant(e) :

Code de la plainte :

(Il est possible d'utiliser soit le code d'incident GBVIMS, ou tout autre code généré pour documenter

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

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

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP de FIP ?

Oui ☐

Non ☐

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

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

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

Instructions :

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

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

Partie A :

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

Oui ☐ Non ☐

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

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

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

Partie B :

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

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

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

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

Nom(s) : _____

Fonction(s), si connue(s) : _____

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

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Civil Congolais ☐

Civil Étranger ☐

FARDC ☐

PNC ☐

Inconnu ☐

Autre ☐ Veuillez expliquer :

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

L'identité des témoins le cas échéant :

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

Type de VBG rapportée (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Agression physique ☐

Violence psychologique/émotionnelle ☐

Mariage forcé ☐

Déni de services, ressources ou opportunités ☐

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

Oui ☐ Si possible, identifier qui ? _____

Non ☐

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

Si OUI, préciser les services reçus :

Médicaux ☐

Psychosociaux ☐

Juridiques ☐

De sûreté/sécurité ☐

Autres ☐ Veuillez spécifier :

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

Si OUI, préciser les services reçus :

Médicaux ☐
Psychosociaux ☐
Juridiques ☐
De sûreté/sécurité ☐
Autres ☐ Veuillez spécifier :
Autres observations pertinentes du prestataire :

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

Exemplaire 3. Fiche de consentement des plaintes liées aux VBG (pour les non-victimes)

Formulaire de consentement pour la divulgation des informations

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Code de l'agent: _____ Date: _____

Nom du/de la plaignant(e) : _____

Numéro de contact : _____

Adresse : _____

EXEMPLAIRE 4. FICHE DE VERIFICATION DES FAITS POUR LA STRUCTURE FAISANT LA VERIFICATION

Formulaire de vérification des faits

Instructions :

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

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

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire de services) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

Nom de l'auteur présumé (si connu) :

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Civile Congolais ☐

Civile Étranger ☐

FARDC ☐

PNC ☐

Inconnu ☐

Autre ☐ Veuillez expliquer :

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

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui ☐ Non ☐ Vérification en cours ☐

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Agression physique ☐

Violence psychologique/émotionnelle ☐

Mariage forcé ☐

Déni de services, ressources ou opportunités ☐

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

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux ☐ Date :

Psychosociaux ☐ Date :

Juridiques ☐ Date :

De sûreté/sécurité ☐ Date :

Autres ☐ Veuillez spécifier : Date :

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

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux ☐

Psychosociaux ☐

Juridiques ☐

De sûreté/sécurité ☐

Autres ☐ Veuillez spécifier :

Date de clôture de la vérification :

Date de notification du gestionnaire de l'auteur :

Nom du gestionnaire :

Date de notification du/de la plaignant(e) des résultats :

Notification de la mise en œuvre des actions reçues : Oui ☐ Non ☐

Date de la réception :

Action adoptée :

Aucune action/sanction ☐

Blâme ☐

Réprimande ☐

Mise à pied ☐

Licenciement avec préavis ☐

Licenciement sans préavis ☐

Autres actions ☐ Veuillez préciser :

Mise en œuvre de l'action/sanction vérifiée : Oui ☐ Non ☐ Non applicable ☐

Date de la vérification :

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

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

(Ajouter des pages si nécessaire.)

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

EXEMPLAIRE 5. FICHE DE RAPPORTAGE SUR LES PLAINTES LIEES AUX VBG (POUR LES PRESTATAIRES DE SERVICES DE VBG)

Outil de rapportage de plaintes liées aux VBG

Instructions :

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

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

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

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

Date de l'incident (jour, mois, année) :

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Agression physique ☐

Violence psychologique/émotionnelle ☐

Mariage forcé ☐

Déni de services, ressources ou opportunités ☐

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

de services) ? Oui ☐ Non ☐

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

EXEMPLAIRE 6. FICHE DE RAPPORTAGE DE RESULTATS DES VERIFICATIONS DES PLAINTES LIEES AUX VBG (POUR LA STRUCTURE FAISANT L'EXAMEN DE LA PLAINTÉ)

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

Instructions :

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

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

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

Date de l'incident (jour, mois, année) :

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui ☐ Non ☐

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

- Viol ☐
- Agression sexuelle ☐
- Agression physique ☐
- Violence psychologique/émotionnelle ☐
- Mariage forcé ☐
- Déni de services, ressources ou opportunités ☐
- Aucun incident de VBG confirmé ☐

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

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

Gestionnaire de l'auteur notifié :

Oui ☐ SI OUI, date de notification :

Non ☐

Action/sanction vérifiée : Oui ☐ Non ☐ Non applicable ☐

EXEMPLAIRE 7. FICHE DE NOTIFICATION DES RESULTATS DES VERIFICATIONS DES PLAINTES LIEES AUX VBG (POUR LA STRUCTURE FAISANT L'EXAMEN DE LA PLAINTÉ AU GESTIONNAIRE)

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

Instructions :

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

Date de la transmission de la notification au gestionnaire :

Nom du gestionnaire à qui la notification est envoyée :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

Nom de l'auteur :

Fonction de l'auteur :

Civile Congolais ☐

Civile Étranger ☐

FARDC ☐

PNC ☐

Inconnu ☐

Autre ☐ Veuillez expliquer :

Date de l'incident (jour, mois, année) :

Zone de l'incident :

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui ☐ Non ☐

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

- | | |
|--|--------------------------|
| Viol | ☐ |
| Agression sexuelle | ☐ |
| Agression physique | ☐ |
| Violence psychologique/émotionnelle | ☐ |
| Mariage forcé | ☐ |
| Déni de services, ressources ou opportunités | ☐ |
| Aucun incident de VBG confirmé | ☐ |

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

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

Exemplaire 8. Fiche de notification des actions adoptées à la suite des vérifications des plaintes liées aux VBG (pour le gestionnaire)

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

Instructions :

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

Date de la transmission de la notification à la structure :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Nom(s) des staffs sanctionnés :

Date de notification de(s) staff impliqué(s) :

Action adoptée :

Aucune action/sanction ☐

Blâme ☐

Réprimande ☐

Mise à pied ☐

Licenciement avec préavis ☐

Licenciement sans préavis ☐

Autres actions ☐ Veuillez préciser :

**Fiche d' Engagement de confidentialité
(Enquête administratives sur les plaintes VBG/EAS/HS)**

Noms :

Rôle :

Agence/Institution/Organisation.....

Je soussigné, ...

M'engage à ne révéler aucune information ou à ne pas parler d'aucune information dont je pourrais avoir connaissance/accès lors de l'enquête sur le cas de la Violence Basée sur le genre- Exploitation, Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel conduite dans la zone santé de aux tierces personnes et ce, dans le respect des MGP du Projet. J'ai conscience et j'accepte d'être tenu à l'obligation de confidentialité même après la fin de mon mandat officiel me conférer en tant que membre de la commission de la présente enquête.

J'ai conscience que cet engagement signé sera conservé par l'UC PIF et une copie sera transmise à mon Employeur/Gestionnaire/Client le cas échéant. J'ai également conscience que toute violation des termes de cet engagement conduira à l'exclusion de toute participation aux activités du PROJET, que ces violations seront signalées à mon Employeur/organisation/Gestionnaire/Client qui prendra des mesures qu'il juge nécessaires. En cas des préjudices, je peux être poursuivi en justice.

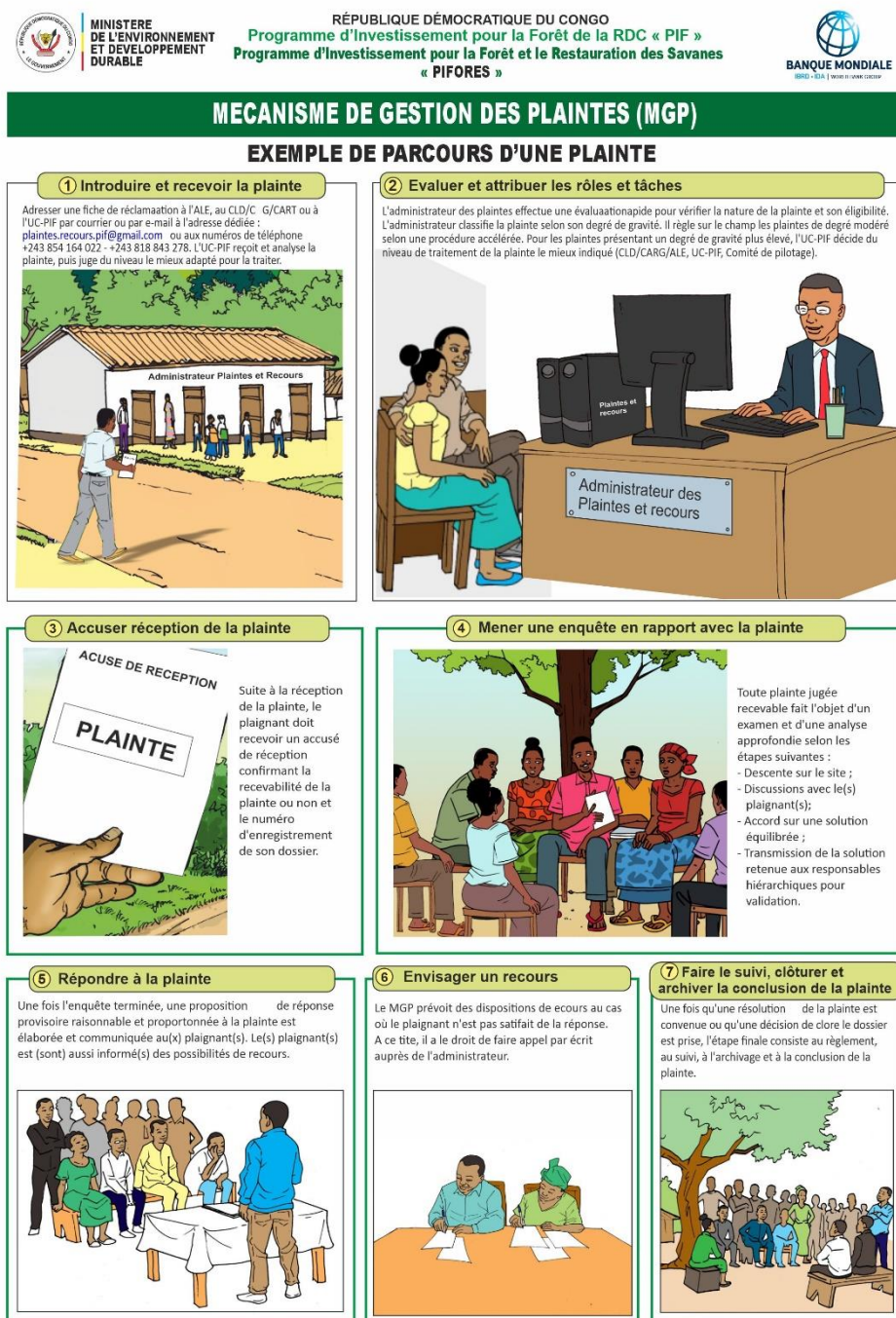
J'ai lu, compris et accepte le présent engagement de confidentialité

Signature.....

Date

Lieu

Annexe IX : Modèle posters de sensibilisation





LOLENGE YA BOLANDELI MAKAMBU YA BOFUNDI (MGP)

NDAKISA YA BOWUTI BWA BOFUNDI

① Kobandisa mpe koyamba bofundi

Kokoma nkasa ya bolandeli na ALE, CLD/CARG/ to mpe UC-PIF na nzela oyo : plaintes.recours.pif@gmail.com to na nzela ya singa na +243 854 164 022 - +243 818 843 278. L'UC-PIF ako yamba mpe a manyoli lifundi, mpe atali lolenge ya malamuru ya bokati makambo.



② Kotala lolenge ya kokabola mosala ya motu na motu

Mokonzi molandeli ako tanda bofundi kolandisama minene bua yango. Akolandela mpe kozua ekateli na bofun fiya pete na lolenge ya lombango. Mpo ya bofundi ya makambo ya minene, UC-PIF nde ako kamata likanisi lya bokateli ya bofundi wana (soko na nzela ya CLD/CARG/ALE, UC-PIF, to Comité ya Pilotage).



③ Kondima boyambi bua bofundi



Kolandisama boyambi bua bofundi, mofundi a sengeli akamata nkasa ya botalisi boyambi bua bofundi, oyo ekotalisa soko bofundi moyambami to mpe te, lisusu na numero ya mokanda.

④ Boluki ntina ya bofundi



Bofundi nioso oyo endimami esengeli koleka na boyekoli mpe bolandeli na biteni biye :

- Kokende na esika mbeba esalamaki ;
- Kolobela likambo elongo na mofundi ;
- Boyokani oyo eko sepelisa bato nioso ;
- Kotinda yo boyokani epayi ya ba konzi.

⑤ Kopesa eyano na bofundi

Soko boluki ntina esili, yano moko ya liboso ekopesama na lolenge ya bozalisi ya bofundi mpe bakoyebisa yango na Mofundi (to bafundi). Mofundi (to bafundi) mpe lokola, bazali na makoki ya kokoyeba été akoki kosenga likambo ekende likolo.



⑥ Kokanisa lolenge ya kolandela bofundi lisusu

MGP epesi nzela na mofundi amema likambo likolo soko asepeti te na eyano ya liboso. Na yango azali na ndingisa ya ko koma bofundi mosusu epayi ya Mokonzi moyambi bua bofundi.



⑦ Kolandela, kosukisa mpe kobomba bofundi na archive

Soko kaka mokano bua bokati bofundi m zuami, etapi ya suka ezali ya koti a mobeko, kolandela, kobomba mikanda mpe kosukisa oyo ezali bofundi.



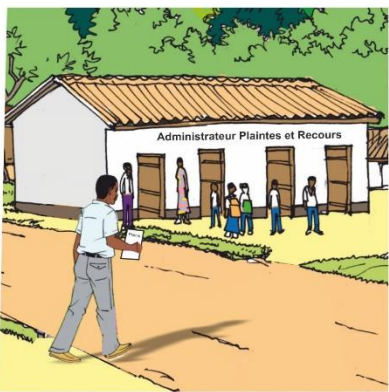


MUTINDU YA KU TAMBUDISA M'PE KULANDILA DIAMBU MBONOSONO (MGP)

MBONOSONO

1 KUKOTISA PE KUYAMBA DIAMBU

Sonika kiniogo na nge na CLD/CARG/CART to na UC-PIF na nzila yayi :
plaintes.recours.pif@gmail.com .
UC-PIF ke yamba mpe ke bangula; yandi ke zaba nini kitezo ke tala yawu.

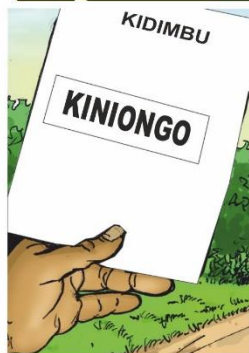


2 KUTALA M'PE KU ZABA NANI KE LANDILA DIAMBU YINA

N'fumu ke fiongunina kinioggo tia ku fuanana to ya ku veng. Yandi ke tala bunene ya diambu, mpe lenda dedikisa yina me fuanana na kitezo na yandi. Na kinioggo yina me luta ngolo; UC-PIF ke pona kisika yina me fuanana kulandila yawu (CLD, CARG/ALE/UC-PIF; Comité de pilotage).



3 KUYAMBAMA YA KINIONGO



Mutu yina me funda fuete baka kidimbu ke monisa ti bame yamba yandi to ve.

4 KUFIONGUNINA MBOTE DIAMBU

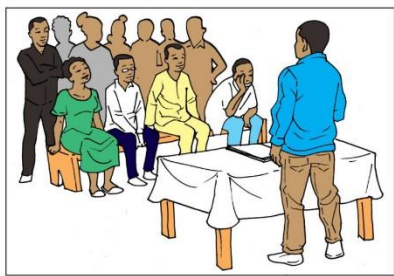


Diambu nionso yina me ndimama, ya fwete fiongununua na mutindu yayi :

- Ku kuma na kisika ya me salama diambu;
- Ku solula na mutu me funda;
- Ku wizana pe ku baka mvutu;
- Ku zabisa ba mfumu n'sasa ya ngwizani yina.

5 MVUTU NA KINIONGO

Kana ku landila ki diambu me manisa, ba ke kuiza pesa mutu me funda mbanzulu yina ke kitisa ba ngindu na andi. Kana m'vutu ya thete sepidisa yandi ve, baka monisa yandi nzila ya nkaka ya ku landila kinioggo na yandi.



6 KUFUIKIMASA PHUTUKULU YA NKANU

MGP me bongisa mutindu a ku vutukila ku samba nkanu si kana mutu me funda me sepela na mvutu ve. Na yawu, yandi kena yi n'sua yaku funda diaka na ba n'tuadisi ya zulu.



7 NDANDULU, KU MANISA PE NDUNDULU YA NSAMU

Kana diambu me manisa, to lukanu me bakana, kitezo ya suka ya kele ngwizani, ndandulu pe ndundulu ya samu.





NAMNA YA USIMAMIZI YA MALALAMISHI (MGP)

MFANO WA SAFARI YA MALALAMISHI

① Kuanzisha na kupokea malalamiko

Tuma karatasi ya madai kwa ALE, CLD/CARG/CART au ku UC-PIF kwa njia ya barua au kwa anwani iyi : plaintes.recours.pif@gmail.com. au kuita +243 854 164 022 - +243 818 843 278. Nayo UC-PIF itapokea na itachunguza malalamiko ayo, na kisha itaangaliya namna ya kukabiliana nayo kwa vizuri.

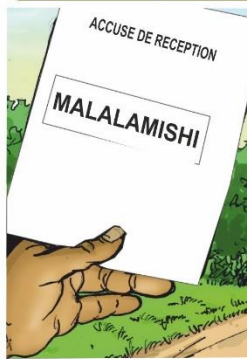


② Kutathimini na kupangia kazi

Msimamizi wa malalamishi atafanya tathmini ya haraka ili atshunguwe asili ya malalamiko na ustahifu wake. Msimamizi ataipanga malalamiko kufwatana na kiwango chake cha uzito na kwa araka sana, atatshunguwa na kuleta jibu kwa malalamiko yenyi ailombe shahada ya tshini. Kwa malalamiko na kiwango cha juu cha uzito, ni UC-PIF njo ataamua kiwango bora cha utunzaji wa malalamishi (CLD/CARG/ALE, UC-PIF, Kamatiya uendeshaaji).



③ Kukubali kupokea malalamiko



Baada ya kupokelewa kwa malalamiko, lazima mlalamikaji atshukue karatasi ya kitambulisho, kuonyesha kama malalamiko ni ya kufanya au sio, pia na namba yenyi ili malalamiko umeadikisha ku kitabu i

④ Kuchunguza malalamiko



Malalamiko yoyote yenyi ku kamilisha kama yameitiki a inapashwa kupita na pia kufuata hatua izi :

- Kushuka panafasi tendo ile ilifanyika ;
- Kujaliana na mlalamikaji (ao walalamikaji) ;
- Kusikilizana kwa mapatano yenyi itawafurahisha watu wote ;
- Kutuma mbele ya wakubwa ile mapatano kwa ajili ikubalishwe nawo.

⑤ Kujibu kwa malalamiko

Mara uchunguzi kukamilika, pendekezo la jibu ya kwanza italetwa kwa malalamiko na kujulishwa kwa mlalamikaji (ao walalamikaji). Mlalamikaji (ao walalamikaji) amejulishwa (ao wamejulishwa) ya kwamba anapasha (ao wanapashwa) pia ku tayarifa kuhusu uwezekano ya kupeleka mambo juu.



⑥ Fikiria namna ya kufatiliya tena malalamiko

MGP hutoa mashart ya kufaaaliya tena malalamiko kama mlalamikaji hakuridhika na majibu. Kwa hivyo, ana haki ya kukata tena malalamiko yake akimuandikiya msimamizi.



⑦ Kufuatilia, kumalizisha na kukumbukumbu hitimisho la malalamiko

Mara tu suluhisho la malalamiko limekubalika au uamuzi wa kufunga faili ni kufanywa, hatua ya mwisho ni kutatua, kufuatilia, kuweka kumbukumbu na kuhitimishamalalamiko.





MUSHINDU WA KULOMBOLA DILOMBA ANYI DIFUNDA DIA BILUMBU NE KUBENGA NKOSELU WA BILUMBU (MGP)

TSHILEJELU TSHIA NJILA WA DILOMBA ANYI DIFUNDA DIA TSHILUMBU

1. Difila ne diakidila difunda dia Dilomba anyi tshilumbu

Kufunda dibeki dia kulomba anyi funda tshilumbu kudi ALE, kudi CLD/CARG/CART anyi kudi UC-PIF ku mukanda anyi mu lupepa mu njila eu : plaintes.recours.pif@gmail.com. UC-PIF udi upeta ne utata dilomba/difunda dia tshilumbu, pashisha umona muaba kayi wa ku tuma (tshilumbu anyi dilomba) udi ukumbana anyi ukumbanyina.



2. Bukebikibi, kuabanya midimu ne bukokeshi

Mukokeshi wa difunda dia bilumbu udi ukonkonona lukasa bua kujoja tshidi difunda dia tshilumbu ne ditshitabuja. Mukokeshi udi uteka difunda dia tshilumbu bilondeshela bunena bua bualu. Pa tshibanza, udi ukosa bilumbu bipepela mu nkoselu wa lukasa. Bua bilumbu bidi bitantamana, UC-PIF udi upangadika muaba udi mukumbana kulumbulusha tshilumbu etshi (CLD/CARG/ALE/UC-PIF, Comité de pilotage).



3. Kuitaba diakidila dia kufunda kua tshilumbu



Panyima pa diakidila dia tshilumbu, mufundi wa tshilumbu udi ne tshiabua kupeta mukanda wa ditaba dia diakidila, dijadika diakidila anyi dibenga dia tshilumbu, ne nomba wa difunda dia tshilumbu tshienda.

4. Kuenza lunketu anyi bukebikibi bilondeshela difunda dia tshilumbu



Difunda dionso dia tshilumbu tshidi tshitabujibua, didi dipita ku diteta ne ditata dia ndondo, bilondeshela bitupa ebi :

- Kuya pa muaba wa tshilumbu ;
- Kuyikila ne muena (bene) tshilumbu (bilumbu) ;
- Kupetangana pa diandamuna dijalama ;
- Kutuma diandamuna dijalama kudi bakokeshi ba ku mutu bua badianyisha.

5. Diandamuna ku difunda dia tshilumbu

Padi lunketu lujika, diandamuna dia tshimpitshimpi, dia meji ne dilondeshela difunda dia tshilumbu didi difundibua ne badimanyisha mufundi (bafundi) wa tshilumbu (ba tshilumba). Mbilombibua kabidi bua kumanyisha mufundi anyi bafundi ba tshilumbu mushindu wa kutontolola nkoselu wa tshilumbu.



6. Kuela meji bua kubenga nkoselu wa tshilumbu

MGP mmulongolola mishindu ya kubenga nkoselu wa tshilumbu, padi mufundi wa tshilumbu kayi musankishibua ne diandamuna. Apa, mufundi wa tshilumba udi ne bunema bua kubenga pa kufundila mukokeshi...



7. Kulondolola, kujikija ne kuteka mu mikanda nkomeni wa tshilumbu

Padi dikosa dia tshilumbu dikumbana ne dipangadika dia kujikija tshilumbu diangatshibua, tshitupa tshia ndekelu nkujikija, kulondolola, kuteka mu mikanda ne nkomeni wa difunda dia tshilumbu.





PRÉVENTION DES VBG SUR LES SITES DU PROJET

A CEUX QUI TRAVAILLENT DANS LE PROJET

Chers personnels du Projet, nous qui sommes associés au Projet :

- ne prenons pas les filles en appât d'argent ;
 - ne rendons pas enceinte les filles mineures en leur faisant de fausses promesses de mariage ;
 - Ne commettons pas la violence sur les filles majeurs (bonnes, femmes de ménage...) ;
 - n'ayons pas un langage sexiste ou déplacé vis-à-vis des filles du village ;
 - n'utilisons notre position d'influence dans le Projet pour abuser des bénéficiaires...
- Cela, non seulement, nous protégera contre la rigueur de la loi ou la perte de notre emploi, mais aussi...

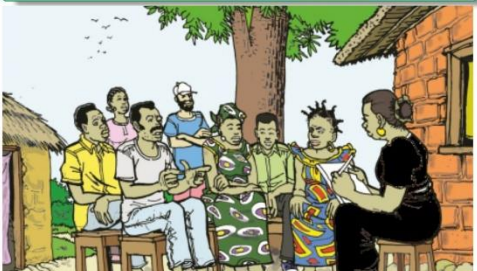


Cela favorisera

Non seulement l'harmonie entre villageois et personnels du projet ...



...Mais aussi l'implication des villageois dans la mise en oeuvre du projet pour des résultats meilleurs...



Cela évitera

Les sanctions au travail...



... le licenciement



...ou même la prison!

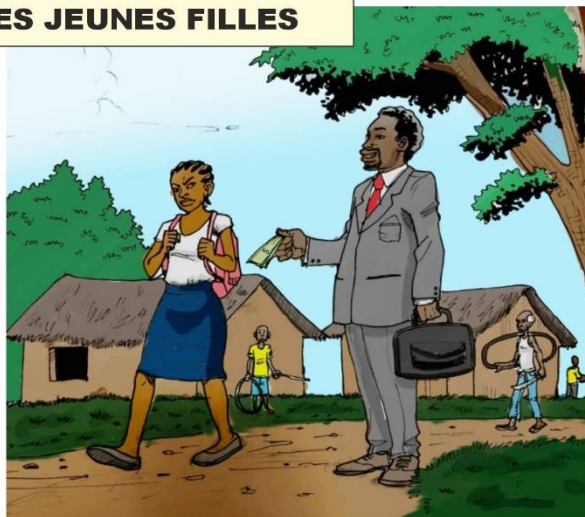




PRÉVENTION DES VBG SUR LES SITES DU PROJET

RÔLE DES JEUNES FILLES

Chères jeunes filles, refusons l'argent contre le sexe et dénonçons le viol pour préserver notre dignité et notre santé.



Cela favorisera

La valorisation de la jeune fille : ses études ses diplôme...



... Son travail, ses aspirations, son mariage, ses enfants, son mari, bref: son foyer...

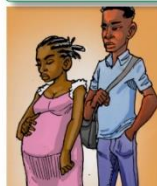


Cela évitera

... le viol ...



... Les grossesses non désirées et précoces ...



... L'abandon des études ...



... Les avortements...

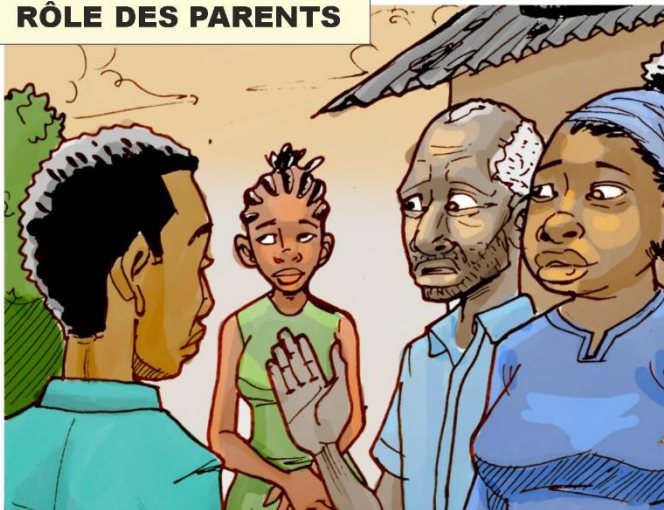




PRÉVENTION DES VBG SUR LES SITES DU PROJET

RÔLE DES PARENTS

Chers parents,
apprenons à
nos enfants à
respecter le
corps de
la jeune fille
et du jeune
garçon.
Cela est
nécessaire
pour :



Créer l'harmonie
dans la société ...



Eviter le Viol

Eviter les grossesses non désirées et précoces



Eviter l'abandon des études



Eviter les avortements



Eviter les dépenses médicales non planifiées

PRISE EN CHARGE DES CAS DE VBG SUR LES SITES DU PROJET



Chers parents, chers jeunes gens, chers membres de la communauté, en cas de violences basées sur le genre, voici ce que nous devons faire:

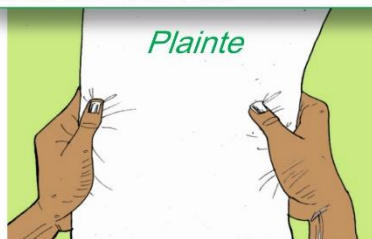
- 1 La victime doit signaler l'agression sexuelle aux parents, tuteurs ou à une autre personne de confiance.



- 2 Aller au bureau de l'administration pour introduire la plainte : Quelqu'un aidera à remplir les formulaires.



- 3 L'examen de la plainte se fera :
- Auprès de l'administrateur (Chef de base, Expert Sauvegardes) au niveau du bureau;
- Auprès de la personne dédiée au niveau du CLD (de préférence une femme);
- En tenant compte de la confidentialité de la victime ou du survivant.



- 4 Reférencement pour une prise en charge appropriée : Assistance médicale Psychologique, juridique et judiciaire, réinsertion économique



© Copyright PIF RDC Tous droits réservés

Unité de Coordination du Programme d'Investissement pour la Forêt de la RDC,
Boulevard du 30 Juin, Immeuble ROSONS TOWER, Commune de la Gombe, Kinshasa-RDC, Tél: +243818843278 - 827856777, E-mail: ucpiif.rdc@gmail.com

Annexe X : Terminologies liées au Mécanisme de Gestion des Plaintes

- **Préoccupations** : les préoccupations sont des questions, des demandes d'informations ou des perceptions générales sans corrélation avec un impact ou un incident particulier. Si ces préoccupations ne trouvent pas de réponse satisfaisante pour leur émetteur, elles peuvent se transformer en plaintes. Bien qu'il ne soit pas obligatoire d'enregistrer les préoccupations comme des plaintes officielles, elles doivent être consignées dans un système de gestion approprié afin que les tendances qui s'en dégagent puissent être identifiées et traitées pour le cas où elles pourraient dégénérer.
- **Plainte ou grief** : les plaintes ou les griefs sont une expression d'insatisfaction ou de mécontentement qui découle de l'impact avéré ou perçu des activités d'un projet. L'éventail des plaintes va des problèmes fréquents, relativement mineurs, aux problèmes plus graves et plus profonds susceptibles d'engendrer un ressentiment significatif.
- **Doléances** : ce sont les demandes en termes de souhaits exprimés par les populations concernées par le projet. Bien que n'étant pas constitutif de plaintes, les doléances doivent être traitées avec une attention particulière.
- **Conflit** : c'est la constatation d'une opposition entre deux ou plusieurs personnes ou entités qui se heurtent à des idées ou à des opinions divergentes et où les attentes des uns sont souvent en contradiction avec les attentes des autres. Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.
- **Mécanisme de gestion des plaintes** : un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce. (CES, 2017 BIRD/Banque mondiale).
- **Harcèlement sexuel** : le harcèlement sexuel est une avance sexuelle importune et indésirable. C'est donc un enchaînement d'agissements hostiles et à connotation sexuelle, dont la répétition et l'intensité affaiblissent psychologiquement la victime. Les demandes de faveurs sexuelles qui créent un environnement hostile ou offensant et autre contact verbal ou physique de nature sexuelle font partie du harcèlement.
- **Abus sexuel / sévices sexuels** : c'est une action à caractère sexuel blessant ou risquant de blesser, physiquement ou émotionnellement, impliquant un partenaire. C'est aussi un acte consistant à infliger, à des fins sexuelles, de mauvais traitements corporels et/ou comportant des atteintes de la zone génitale d'une personne qui les subit sous la contrainte.
- **Exploitation sexuelle** : c'est une forme de violence utilisée à des fins sexuelles et commerciales. Elle comprend donc la participation à la prostitution, à la distribution, à la possession et à la production de pornographie, à l'esclavage sexuel, ou au tourisme sexuel, etc.
- **Violence basée sur le genre** : c'est tout acte de nature à causer du mal ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques aux femmes et/ou hommes, y compris des menaces à travers de tels actes, la coercition ou la privation arbitraire de la liberté.
- **Viol** : le viol est l'acte par lequel une personne est contrainte à un acte sexuel (le plus souvent un rapport sexuel) par la force, surprise, menace. Selon le code pénal, le viol consiste à imposer par fraude ou violence des relations sexuelles à autrui contre son gré. Tout auteur ou complice de viol sera puni de cinq à dix ans de réclusion. Le code pénal précise la condamnation. Cette

dernière est plus lourde si les auteurs ont imposé à la victime plusieurs relations sexuelles ou encore si les violences exercées ont occasionné soit une grossesse, soit une maladie ou incapacité de travail excédant six semaines. Il en sera de même si la victime était âgée de moins de 14 ans.

- Violence contre les enfants (code pénal) : la violence contre des enfants est toutes formes de violence subies par les personnes jusqu'à l'âge de 18 ans, qu'elles soient commises par des parents, ceux qui ont la charge d'enfants, des partenaires amoureux ou des étrangers. Cette violence a un impact sur la santé et le bien-être pendant toute la durée de la vie. La violence contre les enfants comporte la maltraitance, l'exploitation, la traite et toutes les formes de violence et de torture dont sont victimes les enfants.
- Parties affectées par le projet : L'expression « parties affectées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être négativement affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales (CES, 2017 BIRD/Banque mondiale).
- Autres parties prenantes : l'expression « autres parties prenantes » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels. (CES, 2017 BIRD/Banque mondiale).
- Groupes/personnes vulnérables : l'expression « groupe défavorisé ou groupe vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière. (CES, 2017 BIRD/Banque mondiale)