

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix- Travail- Patrie

MINISTRE DE LA DECENTRALISATION
ET DU DEVELOPPEMENT LOCAL

SECRETARIAT GENERAL

PROJET GOUVERNANCE LOCALE ET
COMMUNAUTES RESILIENTES



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF DECENTRALIZATION
AND LOCAL DEVELOPMENT

SECRETARIAT GENERAL

LOCAL GOVERNANCE AND RESILIENT
COMMUNITIES PROJECT

P175846

Credit IDA 72130-CM

PROJET GOUVERNANCE LOCALE ET COMMUNAUTES RESILIENTES (PROLOG)

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

Mai 2025

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	2
SIGLES ET ABBREVIATIONS.....	6
DEFINITION DES CONCEPTS CLES.....	8
SECTION I : DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES COMMUNAUTES	12
I. INTRODUCTION.....	12
I.1. Contexte et justification	12
I.2. Description du Projet	12
I.2.1. Objectif de développement du Projet.....	13
I.2.2. Composantes du Projet.....	13
II. DEFINITION ET CARACTERISTIQUES D’UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	14
II.1. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	15
II. 2. Principes fondamentaux d’un bon Mécanisme de Gestion des Plaintes	15
II.3. De la typologie des plaintes	17
II.3.1. Plaintes éligibles :	17
II.3.2. Les plaintes non éligibles :	18
II.4. Procédures de mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des plaintes du PROLOG.....	27
II.4.1. Collecte des plaintes	28
II.4.2. Acteurs de mise en œuvre du MGP et leur rôle	30
II.4.3. Tri, traitement et transmission.....	34
II.4.4. Délais et Procédures	35
II.5. Accusé de réception et suivi	35
II.6. Vérification, enquête et action.....	35
II.6.1. Investigation	35
II.6.2. Action.....	36
II.7. Suivi et évaluation	38
II.8. Résolution et clôture des plaintes	39
II.9. Archivage des plaintes et réponses.....	40
III. DISPOSITIONS RELATIVES A LA GESTION DES PLAINTES SENSIBLES.....	43
III.1. Incidents potentiels sources des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE	43
III.2. Approche centrée sur le/la/les survivant(e)s.....	46
III.3. Principes directeurs de l’approche centrée sur le (la) survivant(e) des VBG/EAS/HS et VCE.....	46
III.4. Etapes de la gestion des plaintes VBG	48
III.5. Prise en charge des victimes.....	49

III.6. Réponse médicale	49
III.7. Réponse psychosociale, soutien affectif et réponse de sûreté et de sécurité	50
IV. OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LES CAS DE VBG/EAS/HS ET VCE.	51
IV.1. Canaux de soumission et lieu de dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE. ...	51
IV.2. Protocole de réponse au sein du MGP relatif à la gestion des plaintes liées aux cas de VBG/EAS/HS et VCE.	51
IV.2. Cadre organisationnel du dispositif de Gestion des Plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE.....	59
IV.3.1. Rôles et responsabilités	59
IV.3.2. Vulgarisation du MGP	60
V. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE DE LA SUBVENTION BASEE SUR LA PERFORMANCE (SBP)	62
Contexte de mise en œuvre de la Subvention Basée sur la Performance.....	62
SECTION II. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS (MGPT).....	64
I. INTRODUCTION.....	64
I.1. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes pour les travailleurs (MGPT)	64
I.2. Principes du traitement des plaintes	64
I.3. Typologie des plaintes en lien avec le projet.....	65
I.3.1. Plaintes/doléances liées aux conditions du travail et environnement du travail (liste non exhaustive)	65
I.3.2. Plaintes/doléances liées aux VBG/EAS/HS	66
I.4. Critère d'éligibilité de la plainte/doléance	66
II. OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LES TRAVAILLEURS (MGPT).....	67
II.1. Etape 1 : Collecte des plaintes.....	68
II.1.1. Plaintes/doléances concernant les conditions de travail et de l'environnement du travail.....	68
II.1.2. Plaintes/doléances relatives aux VBG/EAS/HS	69
II.2. Etape 2 : Tri et traitement des plaintes.....	70
II.2.1. Plaintes/doléances concernant les conditions de travail et de l'environnement du travail.....	70
II.2.2. Plaintes/doléances concernant les VBG/EAS/HS.....	70
II.3. Etape 3 : Accusé de réception et suivi.....	72
II.4. Etape 4 : Vérification, investigation et action	73
II.4.1. Plaintes/doléances concernant les conditions de travail et de l'environnement du travail.....	73
II.4.2. Les Plaintes/doléances concernant les VBG/EAS/HS.....	75
II.5. Etape 5 : Suivi et évaluation.....	75

II.5.1. Plaintes/doléances concernant les conditions de travail et de l'environnement du travail.....	75
II.5.2. Plaintes/doléances concernant les VBG/EAS/HS.....	75
II.6. Etape 6 : feedback et Clôture	76
II.6.1. Plaintes/doléances concernant les conditions de travail et de l'environnement du travail.....	76
II.6.2. Plaintes/doléances concernant les VBG/EAS/HS.....	77
CONCLUSION	78
ANNEXES	79
Annexe 1 : Budget du MGP DU PROJET.....	80
Annexe 2 : Modèle de formulaire de réception de la plainte.....	82
Annexe 3 : Exemple de fiche de mise en place des comités locaux de gestion des plaines.	84
Annexe 4 : Lettre d'accusé de réception de la plainte.....	85
Annexe 5 : Lettre de réponse officielle à la plainte.....	87
Annexe 6 : Modèle de lettre de clôture de la plainte.....	89
Annexe 7 : Modèle du registre des plaintes.....	91
Annexe 8 : Formulaire des plaintes de la Communauté.....	92
Annexe 9 : Formulaire des plaintes des Communes.....	93
Annexe 10 : Formulaire des plaintes des Communautés pour les projets ayant été exécutés dans le cadre de subvention.....	94
Annexe 11 : Formulaire de consentement pour les victimes de VBG/EAS/HS et VCE	95
Annexe 12 : Fiche d'incident VBG/EAS/HS et VCE.....	97
Annexe 13 : Fiche de référencement et de contre-référencement VBG/EAS/HS et HS.....	105
Annexe 14 : Fiche de clôture de cas VBG/EAS/HS et VCE	107
Annexe 15 : TABLEAU DES INDICATEURS DU MGP PAR TRIMESTRIEL	109

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Principes fondamentaux du MGP.....	16
Tableau 2: Liste non exhaustive des plaintes y compris les conflits du MGP par composantes et activités.	18
Tableau 3: Synthèse du cadre organisationnel.....	32
Tableau 4: Délai recommandé par étape de traitement des plaintesErreur ! Signet non défini.	
Tableau 6 : Liste des incidents potentiels de VBG/EAS/HS et VCE et sources de plaintes	43
Tableau 7: Principes directeurs de l'approche centrée sur le (la) survivant (e) des VBG/EAS/HS et VCE	46
Tableau 8: Principes directeurs en matière de VBG/EAS/HS et VCE	46
Tableau 9: Canaux soumission et lieux de dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE.	51
Tableau 10: Protocole d'enregistrement des plaintes VBG	52
Tableau 11: Actions à entreprendre à différents niveaux du MGP lorsque qu'un cas de VBG/EAS/HS est signalé.....	53
Tableau 12: Traitement des plaintes à divers niveaux	55
Tableau 13: Rôles et responsabilités des acteurs impliqués dans la gestion des plaintes VBG/EAS/HS et VCE	59
Tableau 14: Typologies des projets intercommunaux par secteur d'activitéErreur ! Signet non défini.	

SIGLES ET ABBREVIATIONS

APN	::	Allocation de Premier Niveau
<u>ARV</u>		Anti-Rétro Viraux
IDA	:	Association Internationale de Développement
<u>BIP</u>	:	Budget d'Investissement Public
CES	:	Cadre Environnemental et Social
CERC	:	Composante contingente d'intervention en situation d'urgence
CC	:	Code de Conduite
CCGP	:	Comité Communautaire de Gestion des Plaintes
CGES	:	Cadre de Gestion Environnemental et Social
CISG	:	Manuel de Soutien aux Infrastructures Communautaires
CMO	:	Conditions Minimales Obligatoires
CPPA	:	Cadre de Planification des Peuples Autochtones
CPR	:	Cadre de Politique de Réinstallation
COGES	:	Comités de Gestion des Travaux Publics
CLGP	:	Comité Local de Gestion des Plaintes
CRGP	:	Comité Régional de Gestion des Plaintes
CNGP	:	Comité National de Gestion des Plaintes
CV	:	Comités de Villages
CQ	:	Comités de Quartiers
CTD	:	Collectivités Territoriales Décentralisées
EAS	:	Exploitation et Abus Sexuels
EIES		Etude d'Impact Environnemental et Social
GC	:	Gouvernement du Cameroun
HS	:	Harcèlement Sexuel
IASC	:	Inter Agency Standing Committee
MGP	:	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MGPT	:	Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs
MINAS :		Ministère des Affaires Sociales
MINEPAT	:	Ministère de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire
MINDDEVEL	:	Ministère de la Décentralisation et du Développement Local
MINPROFF :		Ministère de la Promotion de la Femme et de la Famille
NES	:	Norme Environnementale et Sociale
ONG	:	Organisation Non Gouvernementale
OSC	:	Organisation de la Société Civile
PAP	:	Personnes Affectées par le Projet
PCD	:	Plan Communal de Développement
PGES	:	Plan de Gestion Environnemental et Social
PF	:	Point Focal
PGMO	:	Plan de Gestion de la Main d'œuvre

PMPP	:	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PROLOG	:	Projet Gouvernance Locale et Communautés Résilientes
PHSS	:	Plan Hygiène Santé et Sécurité
SBP	:	Subvention Basée sur la Performance
SIDA	:	Syndrome d'Immunodéficience Acquise
VBG	:	Violences Basées sur le Genre
VCE	:	Violence Contre les Enfants
UCR	:	Unité de Coordination Régionale
UGP	:	Unité de Gestion du Projet
UNESCO	:	Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture

DEFINITION DES CONCEPTS CLES

Abus sexuel : Est toute contrainte tant verbale, que visuelle, que psychologique, ou tout contact physique, par lesquels une personne se sert d'une autre personne, enfant, adolescent ou adulte, en vue de sa propre stimulation sexuelle ou de celle d'une tierce personne.

Accessibilité : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire.

Agression Sexuelle : C'est le degré le plus grave de l'abus sexuel, car elle implique le rapport sexuel forcé de la victime par l'agresseur et prend donc la forme d'un viol. D'une manière générale, la moindre forme de contrainte à l'endroit du sexe implique la notion d'abus ou d'agression.

Approche centrée sur la survivante : Selon l'Inter-Agency Standing Committee, l'approche centrée sur la survivante est une démarche qui priorise les besoins des survivantes de VBG. Elle s'appuie ainsi sur cinq piliers dont ; (i) l'autonomie et la dignité de la survivante ; (ii) la priorisation des besoins et des préoccupations de celle-ci ; (iii) la fourniture de services adaptés aux besoins spécifiques ; (iv) la sécurité et la protection contre d'éventuels abus supplémentaires et, (v) la participation active et éclairée dans les décisions qui la concernent.

Code de conduite : désigne tout document écrit qui définit les principes fondamentaux et les normes minimales de comportement que les acteurs de projets acceptent de respecter individuellement, en particulier dans le cadre de projets financés par la Banque. Un code de conduite s'applique généralement à des personnes qui ne sont pas visées par les normes comportementales existantes et qui sont engagées spécifiquement pour un projet.

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.

Conflit : c'est un antagonisme entre deux ou plusieurs parties prenantes du projet se caractérisant par des tensions, des désaccords et des polarisations.

Consentement libre et éclairé : Le consentement libre et éclairé suppose que les personnes affectées par les violences reçoivent des informations claires et précises sur les services qui leur sont proposés, préalablement à toute prise de décision. Cela implique également qu'elles comprennent les avantages et les risques potentiels de ces services, qu'elles sont capables de prendre des décisions éclairées concernant

leur santé et leur bien-être et donnent leur consentement sans aucune forme de contrainte avant de recevoir des services.

Dénonciation : Signalement de la culpabilité d'autrui par rapport au non-respect de droit humain ou à une injustice sur le comportement, la corruption, la malversation, le vol, la violence, le harcèlement sexuel

Doléance : Expression d'une insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu ou à une injustice sur la qualité ou la non-conformité des services fournis par le Programme et son personnel, les prestataires (bureau d'études, entreprise, ...) et sur le processus de mise en œuvre, l'effet ou l'impact des travaux.

Enfant : terme utilisé de façon interchangeable avec le terme « mineur » qui désigne une personne âgée de moins de 18 ans. Ceci est conforme à l'article 1er de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant.

Exploitation Sexuelle : L'exploitation sexuelle est une violation fondamentale des droits. Elle comprend l'abus sexuel par l'adulte et une rétribution en nature ou en espèces versée à l'enfant ou à une ou plusieurs tierces personnes. À travers ses multiples manifestations, l'exploitation sexuelle implique généralement une situation, un contexte ou une relation où un individu profite de l'état de vulnérabilité ou de dépendance d'une personne, ou de l'existence d'une inégalité des rapports de force, dans le but d'utiliser le corps de cette personne à des fins d'ordre sexuel, en vue d'en tirer un avantage. Il peut s'agir d'un avantage pécuniaire, social ou personnel, tel que la gratification sexuelle, ou de toute autre forme de mise à profit.

Gestionnaire de cas : un gestionnaire de cas et tout membre du personnel du Projet chargé d'assurer la gestion et le suivi d'une violence basée sur le genre.

Harcèlement Sexuel (HS) : Fait d'abuser de l'autorité que confère une fonction pour tenter d'obtenir une faveur sexuelle de quelqu'un par contrainte, ordre ou pression. Les plaintes y afférentes pourront parvenir au projet de la part du staff environnemental ; **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : c'est un processus organisé et institutionnalisé à travers lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes ou plaintes telles que définies ci-dessus en lien avec le projet. C'est aussi une méthode de prévention, de collecte et de traitement des requêtes et plaintes. Il n'a pas la vocation de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes notamment le recours à la justice. Toutefois, il permet d'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives évitant ainsi une aggravation qui va au-delà du

contrôle du projet. Ce mécanisme se veut rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes.

Participation : Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités des programmes. Les populations, ou groupes d'utilisateurs, doivent participer à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.

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.

Plainte : Est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel, de bénévoles ou des bénéficiaires directs d'un projet, et qui suscitent directement ou indirectement de l'anxiété chez quiconque. Les causes des plaintes peuvent être diverses, il convient de les détecter avec précision afin de cerner le vrai problème et d'envisager des solutions adéquates.

Plainte sensible : plainte liée à la violation des droits de l'homme et à des abus de pouvoir graves.

Plainte éligible : Ce sont les revendications, les requêtes ou les réclamations qui se rapportent directement aux engagements, aux activités, aux impacts, ainsi qu'à la responsabilité du mandat du Projet.

Plainte non éligible : Est une plainte qui n'a aucun lien avec le Projet et dont le Projet ne peut gérer ni apporter de solution.

Réclamation : Demande pour obtenir ce à quoi l'on pense avoir droit sur le paiement de salaires du personnel ou des ouvriers et de la rémunération de la main d'œuvre.

Redevabilité : Consiste à assumer la responsabilité, d'être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des points de vue du Bailleur des Fonds, des Partenaires Techniques et des populations riveraines, au service desquelles le Projet œuvre. À juste titre, le Projet s'engage à agir en fonction de ce qu'ils disent et à être

responsables devant eux des décisions et des actions prises. La redevabilité concerne les rapports que le projet entretient avec les acteurs, fondés sur la dignité et le respect de leurs biens par rapport à la mise en œuvre du projet. Les renseignements reçus par le biais du MGP permettent d'apporter des changements opportuns, de prendre des décisions pour corriger ou de réduire les risques éventuels.

Rétroaction : C'est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. La rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets sont perçues ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre. Des commentaires de cette nature peuvent être traités de façon informelle pendant des visites de chantier.

Traite des personnes : Recrutement, le transport, transfert, hébergement ou l'accueil de personnes par la menace de recours ou le recours à la force ou d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d'autorité ou d'une situation de vulnérabilité, ou par l'offre et l'acceptation de paiements ou d'avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre à des fins d'exploitation. Les femmes et les enfants sont particulièrement vulnérables au trafic humain (Cf Note de bonnes pratiques).

Sécurité : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques pour les différents usagers et les intégrer de la conception à la mise en œuvre du MGP.

Transparence : Les parties prenantes doivent être clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre.

Requête : c'est une préoccupation exprimée en lien avec le projet qui peut se transformer en plainte en cas de non-satisfaction.

Violence Basée sur le genre : Conformément à la Résolution 48/104 de l'Assemblée générale des Nations Unies, la « **violence basée sur le genre (VBG)** » est une violence qui s'exerce sur une femme ou sur un homme tout simplement parce qu'elle est une femme ou parce qu'il est un homme. Elle s'adresse donc à une personne sur la base de son genre ou de son sexe et inclut les actes qui infligent un préjudice ou une souffrance physique, mental ou sexuel, la menace de tels actes, la coercition et autres privations de liberté que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée.

Violence contre les enfants : Désigne les violences et la négligence envers toute personne de moins de 18 ans. Elle s'entend de toutes les formes de mauvais traitements physiques et/ou affectifs, de sévices sexuels, de négligence ou de traitement négligent, ou d'exploitation commerciale ou autre, entraînant un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l'enfant, sa survie, son développement ou sa dignité, dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir.

SECTION I : DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES COMMUNAUTES

I. INTRODUCTION

I.1. Contexte et justification

Le Gouvernement de la République du Cameroun a obtenu de l'Association Internationale de Développement (IDA), un fonds pour préparer le Projet Gouvernance Locale et de Communautés Résilientes (PROLOG).

L'instabilité et la violence au Cameroun augmentent et se superposent à une pauvreté régionalisée et concentrée. Les causes et les moteurs de la fragilité, des conflits et de la violence au Cameroun sont multiples et ont des caractéristiques régionales différentes. Cependant, dans l'ensemble, il y a une augmentation significative de l'occurrence de la violence contre les civils et de l'occurrence des batailles. Le déplacement dû à la violence continue contre les populations civiles est un autre défi important qui ajoute des couches supplémentaires de complexité. Les contextes socioéconomiques et de fragilité à multiples facettes au Cameroun appellent une réponse intégrée et holistique pour s'attaquer aux facteurs de fragilité, de conflit et de violence dans le pays - tout en renforçant la résilience sociale pour prévenir les conflits et promouvoir la participation active des pauvres et l'inclusion des groupes marginalisés dans le pays.

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est une exigence du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, plus précisément la Norme Environnementale et Sociale N° 10 : Mobilisation des Parties Prenantes et information. Il est établi et s'appuie sur un processus inclusif, transparent et compréhensif, approprié sur le plan culturel, aisément accessible à toutes les parties prenantes, gratuit ; pour prévenir ou résoudre les conflits par négociation, dialogue, enquête conjointe, etc., n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire, encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes existants.

I.2. Description du Projet

Le présent Projet s'aligne sur les efforts croissants du Gouvernement Camerounais (GC) pour renforcer la résilience socioéconomique des populations vulnérables et soutiendra en outre les efforts prolongés du GC pour poursuivre la mise en œuvre d'une décentralisation. Le pays est engagé depuis plusieurs années dans un processus de décentralisation sur la base de la construction des communes et régions qui sont administrées par des organes délibérants visant à établir deux niveaux de déconcentration respectivement avec i) les municipalités dirigées par des conseils municipaux et ii) les régions dirigées par des conseils régionaux. Alors que la municipalisation progressive s'est poursuivie pendant plusieurs décennies, les régions ont été créées qu'en 1996 en tant que Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD). Les lois de décentralisation de 2004 ont défini les orientations du processus,

les compétences à transférer et les règles applicables aux CTD. En 2019 il y'a eu une modernisation du cadre juridique de la décentralisation avec la loi portant code général des CTD. Les régions sont désormais opérationnelles depuis le 06 décembre 2020, date de la tenue des premières élections régionales. Malheureusement, Les entités décentralisées existantes manquent de ressources et de capacités pour préparer et mettre en œuvre des projets et exercer les compétences qui leur sont assignées.

Il y a cependant eu un nouvel élan pour approfondir le processus de décentralisation et le rendre plus efficace, notamment comme voie vers la résolution de la crise dans les régions anglophones.

Le projet est bien aligné sur la stratégie et l'analyse de la Banque mondiale sur le Cameroun. Il s'appuie sur l'évaluation de la fragilité de 2016 qui a souligné l'importance de renforcer l'engagement des citoyens et la nécessité de relever les défis du sous-emploi des jeunes et des tensions entre les populations déplacées et les populations hôtes, entre autres.

1.2.1. Objectif de développement du Projet

L'objectif de développement du Projet est d'améliorer l'inclusion socio-économique et la résilience dans les communautés fragiles et de renforcer la gouvernance locale et l'engagement des populations pour la prestation de services. Le projet entend atteindre l'objectif de développement en (i) renforçant l'accès des communautés aux infrastructures et services de base ; (ii) l'inclusion économique et le soutien aux moyens de subsistance ; et (iii) le renforcement de la décentralisation et des capacités des collectivités locales.

1.2.2. Composantes du Projet

- **Composante 1** : Amélioration des infrastructures communautaires et des services de base. Elle est composée de trois (03) sous composantes soient :
 - Sous-composante 1a* : Renforcement des capacités communautaires.
 - *Sous-composante 1b* : Appui au développement communautaire.
 - *Sous-composante 1c* : Construction et réhabilitation des infrastructures régionales.
- **Composante 2** : Amélioration du cadre de gouvernance à plusieurs niveaux et de la capacité des entités décentralisées à fournir des services.
 - Sous-composante 2.a : Renforcement des capacités institutionnelles à plusieurs niveaux pour la décentralisation.
 - Sous-composante 2.b : Renforcement de la capacité locale de prestation de services.
 - Sous-composante 2.c : Subventions basées sur la performance.
- **Composante 3** : Gestion, suivi et évaluation du projet.
- **Composante 4** : CERC (Composante contingente d'intervention en situation d'urgence).

II. DEFINITION ET CARACTERISTIQUES D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Conformément à la NES n° 10 du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale : Mobilisation des Parties Prenantes et diffusion de l'information, l'Unité de Gestion du Projet Gouvernance Locale et Communautés Résilientes (PROLOG) a élaboré et mettra à jour tout au long de la mise en œuvre du projet un Mécanisme de Gestion des Plaintes.

Un Mécanisme de Gestion des Plaintes est un outil par lequel les communautés locales et les autres parties prenantes expriment leurs voix. Il fournit un cadre permettant d'atténuer, de gérer et de résoudre les impacts potentiels positifs ou négatifs des projets. Il permet également de s'assurer que le Projet est conforme aux droits de l'homme.

C'est un système structuré et ouvert au public qui permet de recevoir, examiner, résoudre et suivre les plaintes émanant des parties prenantes. Il vise à garantir une communication transparente, à identifier les problèmes et à prendre des mesures correctives.

La mise en œuvre d'un mécanisme approprié est également une opportunité de renforcer la confiance et la coopération entre les parties prenantes, notamment les bénéficiaires du Projet. Elle représente également une autre forme de consultation plus large avec les parties prenantes du projet.

Les caractéristiques d'un MGP adéquat sont :

Accessibilité : Le MGP doit être facilement accessible à toutes les parties prenantes concernées.

Transparence : Les procédures et actions du MGP doivent être clairement communiquées.

Réactivité : Les plaintes doivent être traitées de manière rapide et efficace.

Impartialité : Toutes les plaintes doivent être examinées sans préjugés.

Confidentialité : La vie privée des plaignants doit être respectée.

Indépendance : Le MGP doit fonctionner de manière indépendante des parties impliquées dans le projet.

Reddition de comptes : Les responsables du MGP doivent être responsables de leurs actions.

Adaptabilité : Le MGP doit s'adapter aux spécificités du projet et aux besoins des parties prenantes.

II.1. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes

L'objectif principal d'un MGP est de soutenir le système de résolution des plaintes et des préoccupations des parties prenantes de manière opportune, efficace, transparente et efficiente incluant celle des groupes vulnérables.

De façon spécifique le MGP devra permettre de :

Mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du Projet ;

S'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées ;

Anticiper la survenance des conflits en traitant promptement et de façon systématique les doléances, plaintes ou réclamations dans des délais raisonnables (Annexe 2) ;

Améliorer le dialogue entre les parties prenantes au projet et établir une relation transparente et de respect mutuel ;

Promouvoir la transparence, la recevabilité et la confiance pour atténuer les risques éventuels liés à l'action du projet ;

Identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes formulées ;

Prévenir les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la Violence Basée sur le Genre (VBG) au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;

Orienter les protagonistes au cas où le conflit ne concerne pas le processus mis en œuvre par le projet vers les mécanismes adaptés.

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

II. 2. Principes fondamentaux d'un bon Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est un processus organisé et institutionnalisé par lequel les parties prenantes d'un projet peuvent soumettre leurs requêtes et plaintes et être informées de son évolution en cours de traitement en lien avec le projet. Voici les principes fondamentaux pour un MGP efficace :

Tableau 1: Principes fondamentaux du MGP

PRINCIPES	MESURES D'APPLICATION
Participation	<p>Développer le MGP avec une forte participation de représentants de toutes les couches sociales, groupes et parties prenantes au Projet ;</p> <p>Intégrer pleinement le MGP aux activités du Projet ;</p> <p>Faire participer les populations ou groupes d'utilisateurs à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.</p> <p>Consulter spécifiquement les présidents des conseils régionaux, les maires, les coordonnateurs des CV/CQ, les leaders communautaires, les associations de femmes et de filles, les réfugiés, les déplacés internes, les autres personnes vulnérables notamment celles à besoins spécifiques pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes et même des plaintes liées aux EAS/HS ;</p>
Sécurité/Confidentialité	<p>Protéger l'anonymat des survivant(e)s si nécessaire,</p> <p>Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensible (EAS/HS),</p> <p>Limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles</p>
Présentation de toutes les options aux survivant(e)s	<p>Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au tribunal du ressort territorial du survivant(e) le cas échéant</p>
Mise en contexte et pertinence	<p>Elaborer le MGP de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locale et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du PROLOG</p> <p>Le concevoir de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes.</p>
Accessibilité au mécanisme/Variété des points d'entrée	<p>Diffuser largement le MGP aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, géographiques, intellectuelles, financières ;</p> <p>Expliquer clairement les procédures de dépôt des plaintes ;</p> <p>Diversifier les canaux ou possibilités de dépôt des plaintes ;</p> <p>Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.</p>
Impartialité/Objectivité/Neutralité	<p>Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes,</p> <p>S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée</p>
Transparence	<p>Informers clairement les parties prenantes sur le fonctionnement du MGP, les moyens d'accès et les différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait.</p> <p>Communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence.</p> <p>Utiliser par exemple les médias pour passer l'information au plus grand nombre, renseigner les parties concernées sur l'évolution dans le traitement des plaintes et des résultats.</p>
Prévisibilité/Rapidité	<p>Réagir promptement à tous les plaignant(e)s,</p> <p>Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape</p> <p>Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes</p>
Simplicité	<p>Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes au Projet</p>
Rétroactivité	<p>Retourner les informations aux parties prenantes sur les activités qui les concernent.</p>
Approche centrée sur les survivant(e)s de EAS/HS	<p>Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur la/victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité et le bien-être du survivant(e) restent au centre pour toutes questions et</p>

	procédure. A ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits et de la dignité du plaignant ou de la plaignante qui doivent être favorisés dans le processus de prise de décision.
Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant	Considérations concernant les enfants : Tous les principes 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

II.3. De la typologie des plaintes

Les plaintes peuvent être de deux (02) natures à savoir, les plaintes éligibles et les plaintes non éligibles.

II.3.1. Plaintes éligibles :

Les plaintes considérées éligibles sont de deux ordres :

II.3.1.1. Les plaintes non sensibles

Les revendications, les requêtes ou les réclamations qui se rapportent directement aux engagements, aux activités, aux impacts, ainsi qu'à la responsabilité au mandat du Projet. Elles sont recevables et sont traitées dans le cadre de la gestion des plaintes. Elles peuvent être :

- Plaintes concernant la marginalisation de certains quartiers au moment de la localisation des ouvrages et des infrastructures ;
- Plaintes pour les cas de trafic d'influence ;
- Plaintes dénonçant les cas de corruption ;
- Mauvaise prise en charge des participants lors des assemblées générales ;
- Langage de transmission non adapté à la cible ;
- Exclusion/discrimination sociale des personnes vulnérables (femmes, jeunes, handicapés...) ;
- Faible implication des communautés à la base ;
- Mauvaise qualité des ouvrages ;
- Utilisation du mauvais matériel pendant la réalisation des infrastructures ;
- Faible utilisation des ressources locales ;
- Faible adhésion des bénéficiaires ...

II.3.1.2. Les plaintes sensibles

Cette catégorie de plaintes regroupe toute plainte liée à la violation des droits de l'homme et à des abus de pouvoir graves dans la mise en œuvre du projet. Il s'agit notamment des plaintes renvoyant aux actes ci-après :

- Violences Sexuelles Basées sur le Genre (VBSG) avec un accent sur l'exploitation sexuelle, harcèlement sexuel ;
- Violation des droits des enfants ;

- Manque de respect des règles de confidentialité et de l'approche centrée sur les survivants de VBG ;
- Exclusion sociale sur la base du genre, de la culture ou de l'ethnie ;
- Discrimination sociale ;
- Etc.

Pour ce type de plaintes, un protocole de résolution particulière est prévu à la section 9. D'ores et déjà, il est bon de savoir que les potentiels survivants de VBG/EAS/HS et VCE seront directement orientés vers les organismes de prise en charge (médicale, psychosociale et juridico-légal) après leur consentement.

II.3.2. Les plaintes non éligibles :

Les plaintes non éligibles sont celles qui n'ont aucun lien avec le Projet et dont le Projet ne peut gérer ni apporter de solution. Le Projet pourra éventuellement orienter le plaignant vers l'instance ou la structure à même de résoudre la plainte

Tableau 2 : Liste non exhaustive des plaintes y compris les conflits du MGP par composantes et activités.

<p>Composante 1 : Amélioration des infrastructures communautaires et des services de base</p>
<p><i>Sous Composante 1.a : Renforcement des capacités communautaires.</i></p>
<p><u>Activité 1 : Sensibilisation communautaire</u></p>
<p>Diffusion des informations sur le Projet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non maîtrise des approches andragogiques par les formateurs, - Non maîtrise de l'environnement de la communauté par les formateurs, - Canal de transmission non adapté à la cible - Langage de transmission non adapté à la cible. - L'une des parties prenantes n'est pas informée des activités du projet <p>Sensibilisation aux bonnes pratiques d'adaptation au climat et à la gestion des ressources naturelles ; Sensibilisation aux avantages socio-économiques de l'inclusion des femmes dans le bien-être de la communauté</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non maîtrise des approches andragogiques par les formateurs, - Non maîtrise de l'environnement de la communauté par les formateurs, - Canal de transmission non adapté à la cible, - Langage de transmission non adapté à la cible. - Marginalisation de certaines personnes vulnérables dans les sensibilisations. - Non prise en compte de l'aspect genre dans la prise de décision de développement local, - Plaintes sur la marginalisation des femmes et des jeunes, - Plaintes sur les violences basées sur le genre
<p><u>Activité 2 : Mobilisation communautaire et formation des comités villageois</u></p>
<p>Sélection/Choix des infrastructures</p>

- Mauvaise approche de consultation à la base,
- Plaintes à propos l'exclusion des jeunes, des femmes, des handicapés, populations autochtones et de tout autres groupes vulnérables dans les comités villageois ;

Construction/Réhabilitation des infrastructures communautaires

- Faible valorisation des ressources locales,
- Faible valorisation de la main d'œuvre locale,
- Mauvaise qualité de la prestation,
- Plainte concernant les violences basées sur le genre
- Plaintes à propos d'une marginalisation de certains quartiers au moment de la localisation des ouvrages et infrastructures.
- Plaintes liées à la réinstallation ;

Cadre de collaboration entre les communautés et les fonctionnaires locaux

- Plaintes pour les cas de trafic d'influence
- Plaintes pour les cas de Corruption.

Activité 3 : la formation aux compétences de base pour les membres des CDL

Renforcement des capacités des Comités de Villages/Comités de quartiers (CV/CQ) sur l'auto-évaluation communautaire

- Choix de formateur non adapté,
- Mauvaise prise en charge des participants,
- Non maîtrise de l'approche andragogique,
- Canal de transmission non adapté à la cible,
- Faible couverture de la communauté par le formateur,
- Langage de transmission non adapté à la cible.

Renforcement des capacités des CV/CQ sur les connaissances financières de base et les compétences générales ; sur la gestion de la dynamique de groupe et la prise des décisions

- Choix de formateur non adapté,
- La cible ne maîtrise pas les éléments de base en finance,
- Non maîtrise des approches andragogiques par les formateurs,
- Canal de transmission non adapté à la cible,
- Faible couverture de la communauté par le formateur,
- Langage de transmission non adapté à la cible.

Renforcement des capacités des CV/CQ sur la négociation, la résolution des conflits, la tenue des livres et la comptabilité

- Choix de formateur non adapté,
- Non maîtrise des approches andragogiques par les formateurs,
- Canal de transmission non adapté à la cible,
- Faible couverture de la communauté par le formateur,
- Langage de transmission non adapté à la cible.

Soutien à la sélection des investissements prioritaires

- Inéquitable dans la répartition des ressources,

- Sélection des projets non éligibles.
- Plaintes pour les cas de corruptions

Activité 4 : Formation des membres de la communauté à la mise en œuvre et à l'entretien des infrastructures communautaires

Formation sur l'amélioration et l'entretien des infrastructures résilientes au climat

- Thèmes de formation non pertinents,
- Mauvaise prise en charge des participants,
- Non maîtrise des approches andragogiques par les formateurs,
- Canal de transmission non adapté à la cible,
- Faible couverture de la communauté par le formateur.
- Plaintes suite à la mauvaise qualité de la prestation
- Exclusion/discrimination sociale des personnes vulnérables (femmes, jeunes handicapés...) ;

Quota d'au moins 30% des femmes parmi les participants aux formations

- Non prise en compte de l'aspect genre dans la prise de décision,
- Non maîtrise des approches andragogiques par les formateurs,
- Non maîtrise de l'environnement de la communauté par les formateurs
- Moins de 30% de femmes ont participé à la formation.

Sous Composante 1.b : Appui au développement communautaire

Activité 1 : Soutien technique aux CV/CQ nouvellement formées et en activité pour développer des PAC

Identification des contraintes économiques

- Manque de ressources financières,
- Faible niveau de fonctionnalité des CV/CQ,
- Faible structuration des communautés.

Cartographie des mesures d'atténuation des contraintes économiques

Non maîtrise de l'environnement des communautés,

Faible couverture des communautés

Evaluation communautaire participative des risques climatiques

- Non maîtrise de l'environnement de la communauté,
- Faible implication de la communauté.

Etablissement du lien entre les investissements communautaires prévus et les PDC en collaboration avec les fonctionnaires locaux

Activité 2 : Sélection des investissements en infrastructures communautaires

- Mauvaise répartition des investissements,
- Sélection des projets non pertinents et non adaptés pour la communauté,
- Faible implication des communautés à la base.

Activité 3 : Subvention de soutien aux investissements communautaires

Construction/réhabilitation des installations de services sociaux

- Mauvaise répartition des ressources,
- Faible implication des communautés,
- Faible utilisation des ressources locales,
- Mauvaise qualité des ouvrages.

Construction/réhabilitation des infrastructures de base (route et structures auxiliaires, petits travaux d'irrigation et de drainage)

- Mauvaise répartition des ressources,
- Faible implication des communautés,
- Faible utilisation des ressources locales,
- Choix des ouvrages inadaptés aux besoins de la communauté.

Construction/réhabilitation d'installation de marché, d'infrastructure de gestion et de production animale (gestion des déchets animaux, délimitation des parcours du bétail, création des pépinières pour pâturages améliorés)

- Mauvaise répartition des ressources,
- Faible implication des communautés,
- Faible utilisation des ressources locales,
- Mauvaise priorisation des ouvrages.

Construction/réhabilitation des infrastructures de soutien à l'adaptation au climat (protection de la couverture du sol par la végétation ou le reboisement, gestion des inondations, prévention de l'érosion du sol, collecte des eaux de pluie)

- Mauvaise répartition des ressources,
- Faible implication des communautés,
- Faible utilisation des ressources locales,
- Mauvaise identification des mesures d'adaptation.

Gestion fiduciaire de la CISG

- Pratique de corruption,
- Favoritisme

Participation d'au moins 30% des femmes aux travaux publics financés par la CISG

- Non prise en compte des de l'environnement de la communauté,
- Moins de 30% de femmes interviennent dans les travaux publics.

Sous Composante 1.C : Construction et réhabilitation des infrastructures intercommunales

Activité 1 : Evaluation de la vulnérabilité socioéconomique régionale

- Faible implication des communautés,
- Authenticité des informations,
- Mauvaise maturation des projets régionaux,
- Risque des projets non éligibles,
- Non prise en compte de tous les paramètres sociaux économiques

Activité 2 : Evaluation des risques climatiques régionaux

- Faible implication des communautés,
- Authenticité des informations,
- Mauvaise identification des risques climatiques,
- Risque des projets non éligibles.

Composante 2 : Amélioration du cadre de gouvernance à plusieurs niveaux et de la capacité des entités décentralisées à fournir des services.

Sous Composante 2.a : Renforcement des capacités institutionnelles à plusieurs niveaux pour la décentralisation.

Activité 1 : Environnement réglementaire et des politiques pour un cadre de gouvernance à plusieurs niveaux

Assistance technique à l'appui à la révision de la stratégie de décentralisation

- Document non adapté aux réalités locales,
- Non prise en compte des réalités locales,
- Retards ou erreurs dans le traitement des paiements des participants aux sessions de renforcement des capacités,
- Faible implication des acteurs locaux dans l'élaboration de la stratégie,

Renforcement du système fiscal intergouvernemental

- Faible adhésion des bénéficiaires,
- Retards ou erreurs dans le traitement des paiements des participants aux sessions de renforcement des capacités.

Renforcement des éléments constitutifs de la dévolution des fonctions

- Faible implication des acteurs,
- Faible adhésion des bénéficiaires.

Assistance technique aux entités centrales pour l'élaboration des réglementations et politiques nécessaires

- Faible implication des acteurs,
- Faible adhésion des bénéficiaires,
- Retards ou erreurs dans le traitement des paiements des participants aux sessions de renforcement des capacités.

Allocation des ressources entre les régions et les municipalités sur la base des compétences transférées

- Répartition inéquitable des ressources,
- Mauvais diagnostic des communautés.

Renforcement des mécanismes de transferts basé sur des formules visant à réduire les inégalités entre CTD

- Faible implication des acteurs locaux dans l'élaboration de la stratégie,
- Faible adhésion des bénéficiaires,
- Plaintes pour les cas de corruptions

Attribution des revenus adéquats aux CTD

- Équitabilité dans la répartition des revus aux CTD,
- Favoritisme.

Activité 2 : Gestion du changement pour soutenir le transfert des compétences et des ressources

Diffusion et adoption de certains textes législatifs clés sur la décentralisation

- Faible connaissance/mauvaise application des textes par les acteurs,
- Manque de ressource financière.

Sous Composante 2.b : Renforcement de la capacité locale de prestation de services.

- Développement des thèmes de formation inadapté

Activité 1 : Renforcement des capacités de base des conseils régionaux et municipaux.

Etablissement de la capacité initiale des conseils régionaux

- Développement des thèmes inadapté,
- Plaintes pour les cas de corruptions.

Renforcement des capacités de base des conseils municipaux

- Indisponibilité des acteurs,
- Non prise en charge des participants.

Passation des marchés

- Non-respect des procédures,
- Pratiques de corruption/favoritisme.

Gestion des ressources humaines, suivi-évaluation, évaluation et gestion participatives des risques climatiques.

- Mauvaise gestion des informations,
- Faible implication des bénéficiaires.

Diagnostic des capacités et évaluation des besoins en compétence

- Mauvaise gestion des informations,
- Faible implication des bénéficiaires,
- Faible maîtrise de l'environnement des communautés.

Activité 2 : Planification et budgétisation des investissements locaux

Elaboration des plans de développement régionaux et municipaux de manière participative

- Faible niveau de participation des bénéficiaires,
- Manque de ressources financières,
- Faible couverture de la zone

Préparation des projections budgétaires à moyen terme

- Non prise en compte des PCD dans la préparation budgétaire,
- Mauvaise priorisation des investissements.

Conception de projets

- Faible implication des bénéficiaires dans la conception des projets,
- Manque de professionnalisme dans la conception des projets.

Développement des critères pour la sélection de projets inclusifs et matures

- Manque d'objectivité dans le développement des critères de sélection des projets inclusifs et matures.

Elaboration de budgets par programmes

- Non-respect des procédures,
- Non-respect de la priorisation des projets planifiés.

Orientation des programmes d'investissement vers les résultats

- Manque de pertinence des projets planifiés,
- Manque de professionnalisme des acteurs.

Elaboration des mécanismes de programmation et de coordination

- Approche d'élaboration non adaptée,
- Non prise en compte de l'aspect genre dans la programmation

Alignement des activités sur le calendrier de préparation du budget annuel

- Mauvaise planification des activités

Activité 3 : Renforcement de l'exécution des projets et la prestation des services

En matière de passation des marchés locaux

- Faible niveau de fonctionnalité des commissions internes de passation des marchés,
- Approche de renforcement de capacité non adaptée.

Appropriation et mise en œuvre de la prochaine réglementation sur les marchés publics

- Faible vulgarisation des instruments réglementaires en matière de prestation
- Non appropriation par les acteurs de la nouvelle réglementation.

Exploitation et entretien des investissements réalisés (renforcement des Comités de Gestion des travaux publics (COGES))

- Plaintes sur les violences basées sur le genre
- Plaintes pour les cas de corruptions.

Suivi de l'exécution physique et financière du BIP (en cours de développement au MINEPAT)

- Pratique de corruption

Collecter et fournir les informations nécessaires

- Faible couverture de la zone pendant la collecte des informations

Gérer durablement et maintenir de la réhabilitation des infrastructures communautaires résilientes au climat

- Faible structuration des CV/CQ

Renforcer les outils pratiques pour le suivi des projets communautaires

- Non maîtrise des outils pratiques
- Utilisation des outils inadaptés aux besoins.

Renforcer et intégrer la base de données des projets des municipalités (PRO-ADP) ; Renforcer le système de gestion des informations budgétaires (SIMBA)

- Non maîtrise des outils de traitement des données

Activité 4 : Transparence et engagement citoyen

Recueil des contributions des citoyens tout au long de la planification des investissements publics

- Non maîtrise des outils de collecte des données

Renforcement des capacités des citoyens

- Absence des notions de base chez les acteurs concernés

Sous Composante 2.c : Subventions basées sur la performance.

Activité 1 : Elaboration de la feuille de route

Allocations des subventions par le Gouvernement central

- Inégalité des montants alloués aux communes

Conception des subventions de performance

- Corruption/favoritisme
- Utilisation des sources de données secondaires parfois obsolètes
- Choix fondé sur les aspects purement politiques

Elaboration du manuel de mise en œuvre

- Choix fondé sur les aspects purement politiques
- Les acteurs concernés ne sont pas associés.

Composante 3 : Gestion, suivi et évaluation du projet

Activité 1 : Gestion et administration du Projet

Choix des infrastructures

- Plaintes sur les violences basées sur le genre
- Plaintes pour les cas de corruptions
- Choix fondés sur des arbitrages politiques

Réalisation des infrastructures

- Réalisation de des infrastructures non résilientes aux changements climatiques,
- Réalisation des infrastructures qui n'ont pas été sélectionnées,
- Modification du site de l'infrastructure

La passation des marchés

- Non-respect des procédures et corruption

L'exécution du projet ; L'impact de la mise en œuvre du projet sur les communautés/riverains

- Plaintes contre les violences basées sur le genre
- Plaintes concernant le non-respect des délais de réalisation du projet ;
- Préoccupations concernant la qualité des travaux ou des matériaux utilisés
- Problèmes découlant d'une implication insuffisante des parties prenantes locales ;
- Allégations de détournement de fonds du projet ;
- Plaintes liées aux effets environnementaux négatifs ou à des mesures insuffisantes pour protéger le bien-être social ;
- Préoccupations concernant des processus décisionnels opaques, pouvant entraîner une méfiance parmi les membres de la communauté et les parties prenantes ;
- Problèmes avec certains groupes se sentant exclus ou insuffisamment servis par les bénéfices du projet.

Gestion interne des prestataires de service

- Plainte concernant le détournement de fonds.
- Préoccupations concernant la faible inclusion de fournisseurs diversifiés ;
- Plaintes concernant le personnel impliqué dans la passation de marchés ayant des relations avec des prestataires de services pouvant entraîner des décisions biaisées ;
- Plaintes concernant une mauvaise gestion des contrats, entraînant des retards, des livrables manqués ou des dépassements de coûts.

La livraison finale de l'ouvrage

- Plainte par rapport au mauvais travail et mauvais état des infrastructures

La rétrocession de l'ouvrage

- L'ouvrage n'est pas rétrocédé au véritable bénéficiaire

Activité 2 : Suivi et évaluation du Projet

Collecte des informations quantitatives et qualitatives ; Auto-évaluation qualitative

- La corruption ou fraude ;
- L'abus de pouvoir et d'autorité.

Utilisation de la méthode de géo-activation pour le suivi et la supervision

- Le non-respect des engagements pris par le promoteur

Renforcement des capacités sur la collecte et l'analyse des données numériques (koboToolBox)

Utilisation de la surveillance par un tiers (TPM)

- Non transmission fidèle de toutes les données collectées

Activité 3 : Gestion des connaissances

- Réalisation des objectifs

- Pertinence des modalités de mise en œuvre
- Adéquation et impacts des interventions du projet
- Etat de la collecte et de l'utilisation des données
- Fonctionnement des partenaires de mise en œuvre
- Coordination entre les parties prenantes
- Obstacles à la mise en œuvre.

Plaintes d'ordre générale relevant de la gestion du projet

- Demandes d'information sur le projet ;
- Qualité de services ;
- Questions sur les procédures du projet ;
- Feedback de la communauté ;
- Suggestions ou propositions de la communauté ;
- Le mauvais usage de fonds ;
- Non-paiement des prestations de services au niveau des structures partenaires ;
- Mauvaise conduite et abus d'un membre de l'équipe du projet ou du sous-traitant direct ;
- Fraude et/ou détournement des fonds et corruption prévus ou commis par une structure partenaire du projet.
- La non-prise en compte d'engagement de la main d'œuvre locale ;
- Le non-respect des conditions de travail par l'entreprise ;
- Déversement des déchets biomédicaux ou ménagers sur site ;
- Discrimination ethnique ;
- Non approvisionnement des structures sanitaires en intrants ;
- Etc..

Cette liste n'est pas exhaustive mais illustre à suffisance les types de plaintes qui peuvent survenir. Il faut relever que la mise en œuvre des activités du PROLOG accorde une place prépondérante, sinon totale au respect du principe de la dignité de la personne humaine. Lequel principe est inséré entre la reconnaissance de la primauté de la personne et le respect de l'être humain dès le commencement de sa vie. La primauté de la personne est fondée sur la reconnaissance de sa dignité et la dignité de la personne implique le respect de l'être humain dès le commencement de sa vie. Le PROLOG s'engage donc à traiter la personne humaine avec respect et sans autres formes de considération durant toute la période d'intervention du Projet.

II.4. Procédures de mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des plaintes du PROLOG

L'implémentation du MGP du PROLOG passe par six (06) principales étapes : (i) la collecte des plaintes/Enregistrement, (ii) tri, traitement et transmission, (iii) Accusé de réception et Suivi, (iv) Vérification, enquête et action, (v) Suivi et évaluation, (vi) feedback et clôture.

II.4.1. Collecte des plaintes

Plusieurs canaux de signalisation seront mis à disposition dans divers endroits pour recevoir les plaintes. Les plaintes liées à la mise en œuvre des activités du PROLOG pourront être acheminées vers les différents canaux instaurés à cet effet :

- L'audience publique à travers les différentes assemblées générales des Comités de Quartiers et Comités de Villages (CV/CQ) ; Ces plaintes seront collectées par les points focaux des différents comités de villages et de quartiers qui auront préalablement été formés ; les points focaux désignés au sein des Communes ; les points focaux désignés au sein des UCR et des Conseils Régionaux ...
- Le renseignement des formulaires de plaintes ;
- Les lettres ;
- Appels téléphoniques ou SMS, pour recevoir des plaintes seront mis à disposition des communautés bénéficiaires. (Une ligne téléphonique spécifique (+237 640 705 935) est disponible pour permettre aux plaignants de signaler leurs préoccupations de manière confidentielle. Ces lignes ne sont pas gratuites. Ledit numéro est également disponible via WhatsApp ;
- Un Centre d'appel (ligne d'assistance téléphonique d'urgence sans frais), disponible 24h/24 et 7j/7 sera mis en place pour assurer une gestion efficace et sécurisée des appels. Au début, il fonctionnera uniquement en français mais le projet prévoit d'introduire ultérieurement 3 langues locales.
- Une adresse électronique a été créée à cet effet : sbp-reclamation-plainte.prolog@minddevel.gov.cm
- Un formulaire de plainte en version papier (Annexe1) sera disponible au niveau de chaque point de collecte des plaintes et sur le site web du projet avec une sous-fenêtre permanente et visible qui facilite la collecte des plaintes. Les plaignants peuvent soumettre leurs préoccupations en ligne, ce qui facilite le processus de signalement.
- Deux liens que sont <https://cameroon-efeedback.com/> et <https://ee.kobotoolbox.org/x/FAZSGpin> ont également été mis à disposition pour recevoir les plaintes via un système digital de collecte, d'information des plaignants et des parties prenantes au traitement des plaintes, de suivi du traitement jusqu'à la clôture des plaintes du PROLOG nommé Cameroon-eFeedback :.
- Des boîtes à suggestions installées dans les différents locaux ou représentations du Projet ; dans un lieu accessible au public, tel que les bureaux de l'UGP et des UCR, les délégations régionales du MINDDEVEL, les bases vie des entreprises, les chefferies, les sièges des ONG œuvrant dans la lutte contre les VBG, les églises. Elle sera propriété du projet et sera verrouillée pour des raisons de confidentialité et de sécurité ; le contenu de ces boîtes sera uniquement accessible aux UCR et points focaux désignés dans les différents Comités de quartiers et de villages qui se chargeront de leur dépouillement toutes les semaines au plus.

- Afin d'assurer la continuité de présence des boîtes, celles-ci seront gérées par un système tournant (c'est-à-dire que chaque localité bénéficiera de 2 boîtes, l'une servant de relais lors de la collecte par le point focal de la zone).

Le point focal aura la charge de l'entretien, la gestion de ces boîtes et de leur maintien dans la communauté. Il sera également déposé auprès des points focaux un registre de plainte, le document du MGP imprimé et plastifié, les formulaires/fiches et stylos.

La plateforme Cameroon-eFeedback comporte deux volets. Le volet externe est celui accessible au public pour la collecte des plaintes et l'information des plaignants via le site web. Un lien Kobotoolbox est disponible et sert à la collecte des plaintes en cas d'absence ou de perturbation du réseau internet. Le volet interne est restreint aux gestionnaires des plaintes du PROLOG qui y accèdent pour traiter les plaintes et communiquer aux plaignants. Le site Cameroun-efeedback est disponible 24h/24 et 7j/7. Lien : <https://cameroon-efeedback.com/>. Ce canal est l'un des différents canaux dont disposent les projets pour recevoir les réclamations, tels que le téléphone, le courrier électronique, les SMS, les sites de projets, les boîtes à suggestion sur les chantiers des entrepreneurs et d'autres canaux selon le MGP du projet.

Toutes les plaintes collectées par les différents canaux seront importées dans le Cameroon-eFeedback pour les besoins de suivi par toutes les parties prenantes et de traitement rapide des plaintes. Une communication sera faite à l'endroit du public pour que les potentiels plaignants puissent l'utiliser en premier choix et dans la mesure du possible. Il convient également de noter que le lien E-feedback est différent de la base de données Excel qui permet d'enregistrer les plaintes dans des zones non couvertes par le réseau et les importer par la suite dans la plateforme.

Des informations sur la procédure de dépôt de plaintes seront affichées publiquement dans des lieux tels que les bureaux, les chantiers, etc. Cela permet d'informer les plaignants potentiels sur la manière de signaler leurs préoccupations. Ces différentes voies de signalement contribuent à la transparence, à la responsabilité et à l'amélioration continue des processus au sein de l'organisation ou du projet. Des roll-up contenant toutes les informations nécessaires et utiles du fonctionnement du MGP seront installés dans les locaux de l'UGP et au Ministère de Tutelle du Projet.

Des points focaux seront nommés spécifiquement pour recevoir et traiter les plaintes au niveau des village/quartier/campement et au niveau des chefs-lieux des autres départements. Ces personnes sont responsables de gérer les signalements et de veiller à ce que les préoccupations soient prises en compte de manière appropriée.

Les plaignants peuvent y déposer leurs plaintes par écrit, garantissant ainsi une méthode de signalement tangible dans l'une des adresses suivantes ci-dessus énumérées

Lorsqu'une personne dépose une plainte (signaler un incident, soulever une préoccupation, etc.), les informations essentielles collectées sont : nom du plaignant, date et heure de l'incident/préoccupations, description des faits, etc. Le dépôt d'une plainte, quel que soit le canal utilisé (voix orale, courrier, téléphone, SMS, Numéro vert, présentation physique, etc.) donnera lieu à une communication **d'accusé de réception** avec la/le requérant. L'accusé de réception est transmis par le responsable dédié à l'Unité de Gestion des Plaintes, à l'Unité de Coordination Régionale ou encore au sein des Comités et villages à un délai n'excédant pas quarante-huit (48) heures. L'accusée de réception est systématique.

La plainte est enregistrée officiellement en ligne dans la plateforme de gestion des plaintes/www.Cameroon E-feedback ou dans le registre des plaintes ouvert auprès des CCGP, CLGP, CRGP ou CNGP par l'expert social de l'Unité de Gestion du Projet. Elle reçoit un numéro de référence. Cette étape garantit que la plainte est prise en compte et qu'elle sera traitée. Les plaintes anonymes sont éligibles. Afin de garantir la sécurité et la confidentialité, les registres et les fiches seront gardées de façon sécurisée et seules les personnes en charge pourront y accéder. Le Comité doit déterminer de quel « type » de plainte il s'agit et par conséquent, quelle est la procédure à appliquer pour traiter la plainte. Cette classification des plaintes est faite selon qu'elles sont de nature « sensibles » ou « non sensibles » de manière que les plaintes soient traitées conformément à la procédure appropriée.

II.4.2. Acteurs de mise en œuvre du MGP et leur rôle

Le MGP du Projet Gouvernance Locale et Communautés Résilientes fait interagir quatre (04) principaux acteurs intervenants respectivement à quatre niveaux précis à savoir : (i) Niveau communautaire (Quartiers et villages) ; Niveau local (Communes), niveau régional (Conseil régionaux et Unités de coordination Régionales UCR) et niveau National (Unité de Gestion du Projet UGP). Les comités institués assurent une bonne représentation des communautés et des personnes vulnérables.

II.4.2.1. Niveau Communautaire

Le Comité Communautaire (Village/quartier) de gestion des plaintes (CCGP) a pour rôle de recevoir les plaintes et de les traiter selon son niveau de compétence, de rendre compte à l'instance supérieure qui est le niveau local. Ce comité est composé d'un (1) point focal qui sera désigné par l'Expert social de l'Unité de Coordination Régionale selon qu'il répondra aux critères définis (lire, écrire, s'exprimer...) pendant les campagnes de formation/sensibilisation au fonctionnement du MGP. Il sera chargé de faciliter l'accès des citoyens aux informations sur le MGP, du chef de village/quartier ou son représentant, un Représentant des femmes, un représentant d'ONG/OSC/Organisations communautaires, et d'un représentant des groupes sociaux vulnérables (peuples autochtones, personnes handicapées le cas échéant).

Les comités communautaires de gestion des plaintes, comme tous les autres comités de gestion, seront mis en place avant le démarrage des travaux d'infrastructures. Lesdits travaux seront lancés au mois de juin. Ces membres recevront en temps opportun une sensibilisation/formation sur la réception et le traitement des plaintes.

En ce qui concerne les plaintes dépassant sa compétence, le comité Communautaire de gestion des plaintes réfère le cas à l'instance supérieure qui est le Comité local à travers son point focal qui n'est nulle autre que le coordonnateur du comité de village/quartier. Elles concernent les plaintes et réclamations se rapportant aux aspects techniques du Projet et qui nécessitent une prise de décision au niveau de l'UCR.

Lors de la création de tous les Comités Communautaire (Village/quartier) et de la sélection de leurs membres, les conditions locales et les systèmes sociaux existants seront pris en compte. Cela permettra d'assurer l'harmonie avec les mécanismes locaux, l'adaptation aux conditions sociales et culturelles locales, la coopération avec la société civile et la meilleure utilisation des connaissances et de l'expertise locales.

II.4.2.2. Niveau local

Le Comité local (Communes) de gestion des plaintes (CLGP) a pour rôle de recevoir les plaintes à travers un point focal établi au sein de la commune et de les traiter selon son niveau de compétence, de rendre compte à l'instance supérieure qui est le niveau régional. Ce comité est composé d'un (1) point focal chargé de faciliter l'accès des citoyens aux informations sur le MGP, et du maire de la commune ou son représentant, d'un Représentant des femmes, un représentant d'ONG/OSC/Organisations communautaires, d'un membre du Conseil municipal, d'un représentant des groupes sociaux vulnérables (peuples autochtones, personnes handicapées le cas échéant) En ce qui concerne les plaintes dépassant sa compétence, le comité local de gestion des plaintes réfère le cas à l'instance supérieure qui est le Comité régional à travers son point focal qui n'est nul autre qu'un Cadre communal. Elles concernent les plaintes et réclamations se rapportant aux aspects techniques du Projet et qui nécessitent une prise de décision au niveau de l'UCR.

Lors de la création de tous les Comités locaux (Communes) et de la sélection de leurs membres, les conditions locales et les systèmes sociaux existants seront pris en compte. Cela permettra d'assurer l'harmonie avec les mécanismes locaux, l'adaptation aux conditions sociales et culturelles locales, la coopération avec la société civile et la meilleure utilisation des connaissances et de l'expertise locales.

II.4.2.3. Niveau régional

Le Comité régional (Conseil régional/UCR) de gestion des plaintes (CRGP) a pour rôle de recevoir les plaintes à travers un point focal établi au sein du Conseil régional et de les traiter selon son niveau de compétence, de rendre compte à l'instance supérieure qui est l'Unité de Coordination Régionale. Ce comité est composé d'un point focal chargé de faciliter l'accès des citoyens aux informations sur le MGP, d'un Représentant des femmes, un représentant d'ONG/OSC/Organisations communautaires, d'un membre du Conseil régional, d'un représentant de l'UCR, d'un représentant des groupes sociaux vulnérables (peuples autochtones, personnes handicapées le cas échéant). En ce qui concerne les plaintes dépassant sa

compétence, le CRGP réfère le cas à l'instance supérieure qui est le Comité National à travers son point focal qui n'est nul autre qu'un Cadre régional. Elles concernent les plaintes et réclamations se rapportant aux aspects techniques du Projet et qui nécessitent un arbitrage du Projet à travers l'UCR.

II.4.2.4. Niveau national

Le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) a pour rôle de recevoir les plaintes à travers un point focal/Responsable social de l'UGP en collaboration avec l'expert environnemental et l'expert VBG ; et de les traiter. Ce comité est chargé de résoudre les plaintes sur le MGP. En ce qui concerne les plaintes dépassant sa compétence, telles que les plaintes sensibles, le comité national est tenu de rendre compte à l'équipe de la banque à travers un rapport circonstancié dans les 24 heures après la survenance de l'incident. Elles concernent les plaintes sensibles et réclamations/plaintes/incidents majeurs se rapportant à la mise en la préservation de la dignité humaine et dont nécessitent que la Banque en soit informée.

Pour la mise en œuvre des étapes et procédures associées à la gestion des plaintes, les différents points focaux du PROLOG, au niveau communautaire, local, régional et national, assureront les tâches suivantes : enregistrer dans un registre et dans une base des données toutes les plaintes reçues, encourager la résolution immédiate et rendre compte publiquement des plaintes non sensibles reçues et des mesures prises en réponse à chaque plainte.

Le présent MGP fait appel au traitement de plainte à l'amiable c'est-à-dire à travers l'explication et la médiation. Toutefois, le plaignant est libre de faire recours à la justice.

Tableau 2: Synthèse du cadre organisationnel

Niveau	Intervenants	Composition de l'équipe	Rôles/Responsabilités
Communautaire	Point Focal/relais Communautaire/ : Comité Communautaire de Gestion des plaintes (CCGP)	Un (1) point focal sera chargé de faciliter l'accès des citoyens aux informations sur le MGP, placé sous la tutelle de l'autorité décentralisée ; Un (1) chef de village ou de quartier ou son représentant et/ou avec l'appui de son secrétaire ; Une Représentante des femmes, de préférence membre du réseau des femmes mis en place par le MINPROFF ; Un représentant d'ONG/OSC/Organisations communautaires ; Un représentant des jeunes ;	Information/sensibilisation sur le MGP ; Réception des plaintes ; Accusé de réception ; Traitement des plaintes non sensibles Transmission de la plainte au CLGP.

		Un représentant des groupes sociaux vulnérables (peuples autochtones, personnes handicapées le cas échéant).	
Local	Point Focal/relais Communautaire/ : Comité Local de Gestion des plaintes (CLGP)	<p>Un (1) point focal sera chargé de faciliter l'accès des citoyens aux informations sur le MGP, placé sous la tutelle du Maire ;</p> <p>Un (1) cadre de la Commune</p> <p>Une Représentante des femmes, issu du réseau des femmes de préférence ;</p> <p>Un représentant des jeunes ;</p> <p>Un représentant d'ONG/OSC/Organisations communautaires,</p> <p>Un membre du Conseil municipal, d'un représentant des groupes sociaux vulnérables (peuples autochtones, personnes handicapées le cas échéant).</p>	<p>Information/sensibilisation sur le MGP ;</p> <p>Réception des plaintes ;</p> <p>Traitement des plaintes non sensibles</p> <p>Transmission de la plainte au CRGP.</p>
Régional	Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP)	<p>Le Coordonnateur Régional ;</p> <p>Les experts en sauvegardes environnementales et sociales ;</p> <p>Le point focal/Responsable du Conseil Régional ;</p>	<p>Examens approfondis des informations reçues ;</p> <p>Traitement des plaintes en premier ou troisième instance ;</p> <p>Suivi et supervision de la mise en œuvre ;</p> <p>Traitement des plaintes ;</p> <p>- Suivi et supervision de la mise en œuvre</p> <p>- Transmission des plaintes vers le CNGP.</p>
National	Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)	<p>Le coordonnateur National ;</p> <p>Le spécialiste en sauvegardes sociales ;</p> <p>Le spécialiste en VBG/EAS/HS.</p> <p>Le spécialiste en sauvegardes environnementales ;</p>	<p>Traitement des recours ;</p> <p>Suivi et supervision de la mise en œuvre.</p>

NB : Dans chacun de ces comités, la Représentante des femmes jouera le rôle de Point Focal (PF) VBG.

II.4.3. Tri, traitement et transmission

II.4.3.1. Niveau Communautaire

Les plaintes seront déposées au niveau des CV/CQ concernés par les activités du PROLOG et des chefferies traditionnelles qui ont une autorité traditionnelle sur les territoires ou sont implémentés les activités du projet. Ces plaintes sont immédiatement transmises au point focal pour tri et examen dans les 48h suivant le dépôt de la plainte. Au niveau de chaque CV/CQ concerné par les activités du PROLOG, il sera déposé un registre de plaintes et une boîte à plaintes et/ou à suggestions au niveau des :

- Points focaux des CCGP ;
- Sièges des comités Village/quartier/campement ;
- Sièges ou base vies des entreprises adjudicataires ou Maitre d'Ouvrage Délégué.

Des réunions communautaires seront organisées pour permettre aux membres de la communauté d'exprimer leurs plaintes en personne. Cela favorise la participation active et la prise en compte des préoccupations locales.

II.4.3.2. Niveau local

Les plaintes seront déposées au secrétariat de la Mairie ou auprès du cadre communal. Dans un cas comme dans l'autre, la plainte sera transmise au point focal de la mairie pour tri et examen. Au niveau Local, il sera procédé à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues (un registre sera ouvert dans les Communes), que ce soit par email ou par courrier directement de la part du plaignant. La fiche d'enregistrement des plaintes présentées en annexe sera également utilisée.

II.4.3.3. Niveau régional

Conseil Régional chapeauté par l'UCR, les plaintes seront déposées au Conseil Régional et à l'Unité de Coordination Régionale. Dans un cas comme dans l'autre, il sera déposé un registre de plaintes et une boîte à plaintes et/ou à suggestions au niveau des bureaux de l'Unité de Coordination du Projet (PROLOG) et Au niveau des Conseils Régionaux. Toutes les plaintes seront transmises à l'expert social régional du projet.

II.4.3.4. Niveau National

Les plaintes seront déposées à la Coordination Nationale du PROLOG et seront transmises à l'Expert Social National. La Coordination Nationale disposera d'un registre de plaintes et d'une boîte à plaintes et/ou à suggestions au sein même des locaux de l'Unité de Gestion du Projet et dans tous les locaux/bâtiments du MINDDEVEL.

Également, il sera géré au niveau national le E-feedback qui sera mis en place pour assurer le reporting de toutes les plaintes reçues au niveau du Projet.

Lors du tri, le point focal /comité devra s'assurer que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du PROLOG. Il recherchera le lien entre les faits incriminés, les activités et les impacts du projet. L'évaluation de l'éligibilité

permettra de savoir si le cas doit être traité ou non dans le cadre du MGP. Au cas où la plainte ne serait pas éligible, le comité saisit devrait informer le plaignant de la non-éligibilité de sa plainte. Dans des situations pareilles, pour que le PROLOG ne manque pas à son devoir de diligence, le comité pourrait, si nécessaire, donner des orientations possibles au plaignant et classer le dossier.

II.4.4. Délais et Procédures

La gestion des plaintes dépend de leur nature et de la complexité des enquêtes. Voici comment les délais sont établis :

II.4.4.1. *Plaintes non Sensibles :*

Pour les plaintes non sensibles, qui ne nécessitent pas d'enquête approfondie, le comité peut fournir une réponse dans un délai de **sept (07) jours**.

Si nécessaire, une **visite d'inspection** par un spécialiste peut être effectuée dans les **sept (7) jours** suivant la réception de la plainte.

Toutes les plaintes doivent être **clôturées dans les trente (30) jours ouvrables** suivant leur enregistrement initial. Les enquêtes plus complexes seront traitées progressivement.

II.4.4.2. *Plaintes Sensibles :*

Pour des plaintes telles que **corruption, fraude ou violences sexuelles**, le délai peut s'étendre à **trente (30) jours** ou plus, en fonction de la complexité de l'enquête.

En cas de besoin médical urgent (par exemple, à la suite d'un viol), la prise en charge médicale doit être effectuée dans les **72 heures**.

La prise en charge psychologique et juridique doit débiter dès le signalement du cas par l'intermédiaire des services disponibles.

II.5. Accusé de réception et suivi

Il est transmis par le responsable dédié au niveau communautaire dans un délai de 48H maximum à :

Confirmer le réception et l'enregistrement de manière appropriée de sa plainte dans son dossier,

Préciser la procédure qui devra s'appliquer à la plainte/doléance/réclamation et ;

Rassurer la plaignante sur la durée du traitement et qu'il ou elle sera informée régulièrement sur l'état d'avancement.

II.6. Vérification, enquête et action

II.6.1. Investigation

L'investigation est une enquête plus approfondie sur les faits et les circonstances entourant la plainte. Elle peut impliquer des entretiens supplémentaires avec les parties prenantes, des analyses de données, des évaluations environnementales et sociales, et d'autres méthodes d'enquête.

II.6.2. Action

Après l'investigation, le comité de gestion des plaintes doit décider de l'action à prendre pour résoudre la plainte. Les actions peuvent inclure des mesures correctives pour remédier aux impacts négatifs du projet, des recommandations pour améliorer le MGP, ou d'autres mesures visant à résoudre la plainte.

La vérification est l'étape du processus de gestion des plaintes qui consiste à vérifier la validité de la plainte. La vérification peut inclure des entretiens avec les parties prenantes, des visites sur le terrain, des examens de documents et d'autres méthodes d'enquête.

Pour vérifier, il revient au Comité de décider comment faire l'enquête au sujet d'une plainte. Dans le cas des plaintes de nature non sensible, c'est le Comité et le personnel de l'entité concernée par les travaux ou de l'agence d'exécution ou autre prestataire qui examineront la plainte conformément au cahier de charge de ce prestataire et qui s'en occuperont directement.

Dans le cas des plaintes de nature sensible, l'enquête sera menée auprès d'un nombre limité de personnes afin de garantir la confidentialité.

Si la plainte concerne une situation dont le département ou son partenaire n'assume pas la responsabilité, elle peut être renvoyée à une instance ou autorité compétente ou à une autre organisation concernée.

Quelques points clés à prendre en compte pour les personnes qui participent aux enquêtes

Compétence : les personnes qui mènent les enquêtes devraient avoir la capacité de prendre les mesures et/ou décisions appropriées et de les appliquer.

Transparence : dans le cas des plaintes de nature non sensible, il est important de s'assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de l'équipe d'enquête et le choix des responsables des décisions. Toutes les décisions importantes qui sont prises doivent être annoncées clairement.

Confidentialité : la confidentialité est essentielle, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s'en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que la personne contre laquelle la plainte est portée.

Impartialité : l'impartialité des enquêteurs est cruciale si on veut que les plaintes et les réponses qui y sont données soient traitées de façon équitable. Si les personnes qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'issue d'une enquête, ceci pourrait nuire au MGP et causer plus d'angoisse ou de tort aux personnes concernées.

Si la plainte est jugée admissible, elle passe à l'étape suivante : l'investigation. La vérification aboutira à l'une des trois réponses possibles à savoir :

Réponse directe et action du Comité de gestion des plaintes pour résoudre la plainte. Cette réponse relève de la compétence du comité Régional et/ou du comité National de gestion des plaintes.

Réponse après une vérification large et approfondie : Dans le but d'aboutir à une résolution conséquente, les plaintes pourraient faire l'objet d'une enquête conjointe, des dialogues, des négociations etc. Dans ce cadre, il sera nécessaire de faire recours en plus des membres du comité à d'autres personnes ressources ou compétences (techniques, coutumières, etc.) et prolonger par la même occasion le délai de traitement. Pour les plaintes sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.

Réponse de non-éligibilité de la plainte : convenir que la plainte n'est pas éligible au MGP du projet. Cette réponse relève de la compétence exclusive du comité de gestion des plaintes faut-il local, régional ou national.

Notification au plaignant

Le plaignant est informé de la décision prise concernant sa plainte. Si des actions sont nécessaires, il est informé des étapes suivantes. Les plaintes sont traitées puis notifiées au plaignant sans répression, sans menace et sans intimidation. Les procédures de traitement, de résolution et de réponse seront les mêmes, cependant les entités impliquées dans le processus et la résolution finale seront conformes aux niveaux de risque. Alors que les plaintes à niveau de risque faible et moyen seront traitées et résolues par l'Unité de Gestion du Projet et les plaintes à risque élevé pourront compter sur la participation de l'équipe de la Banque.

La résolution proposée de la plainte peut conduire à deux voies d'action suivantes :

Résolution acceptée

La proposition de résolution acceptée par le demandeur donne lieu à sa formalisation et à sa mise en œuvre. Si possible, les deux parties doivent signer un accord ou PV. Un système simplifié peut également être mis en place pour évaluer le degré de satisfaction de la réponse obtenue.

Résolution non acceptée

Si la proposition de réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. Et si nécessaire, les plaintes doivent être communiquées au niveau régional ou national pour mieux les résoudre.

Procédure d'appel (Si la réponse n'est pas acceptée par le plaignant)

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

La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. La procédure d'appel sera clairement définie et expliquée aux Plaignants : dans quels cas elle peut être utilisée ; comment elle fonctionnera et qui y participera. La procédure d'appel, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle sera menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MGP.

Si la plainte a été traitée au niveau local par le CLGP, le plaignant peut faire appel directement à la compétence régionale afin de réexaminer sa plainte.

Si elle avait déjà fait l'objet d'examen par le Comité régional de gestion des plaintes et qu'il n'y a pas eu de suite favorable, le Comité Régional pourra transférer directement la plainte à l'UGP au niveau national.

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

II.7. Suivi et évaluation

Le suivi des réclamations est assuré par le spécialiste en sauvegardes sociales en collaboration avec les spécialistes en sauvegarde environnementale, VBG Suivi-évaluation et mobilisateur des communautés.

La synthèse et l'analyse des données seront systématiquement intégrées dans le rapport de suivi environnemental et social, trimestriellement envoyé à la Banque mondiale. Ils pourront éventuellement être consignés dans un tableau d'affichage dans chaque représentation de Comité (communautaire, local, régional et national) en se rassurant que les cas sont codifiés.

La démarche devra consister à essayer de résoudre tous les différends à l'amiable. Afin d'atteindre cet objectif, le projet maintiendra des relations directes et fréquentes avec toutes les parties prenantes et entreprendra des efforts pédagogiques et relationnels auprès des personnes qui déposent des plaintes. Une attention particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables. Afin d'améliorer davantage ce processus, le spécialiste en Suivi-évaluation et les responsables des sauvegardes se chargeront périodiquement d'analyser les plaintes reçues, le traitement de ces plaintes, et les réponses données. Des enquêtes de satisfaction seront menées tous les semestres afin de recueillir les commentaires des plaignants sur la manière dont leurs plaintes ont été traitées. Chaque Comité de Gestion des Plaintes (Communautaire, Local, Régional et National) enregistrera toutes les plaintes reçues sur des supports et outils accessibles au public, ce qui permettra de faire un suivi des plaintes.

Rétroaction

Le projet organisera un retour d'informations régulier sur la mise en place et les résultats du MGP auprès de ses bénéficiaires et aux Comités de gestion des plaintes.

Dans les bureaux des UCR, UGP et administrations concernées, le retour d'information peut se faire en général lorsque les plaignants se présentent pour se renseigner. Ou encore, contacter les usagers et usagères pour expliquer la suite réservée au traitement de leurs plaintes/doléances, ensuite expliquer toutes les étapes du MGP qui ont été effectivement suivies afin de donner la position par rapport aux investigations si la plainte est fondée, si elle peut être résolue par le MGP.

Pour les plaignants anonymes, les plaintes auront été codifiées lors de l'enregistrement, les conclusions des investigations pourront être renseignées sous le babillard en prenant soin de mentionner le jour, l'heure à laquelle la plainte avait été déposée, ainsi que l'objet de la plainte. Le plaignant pourra se reconnaître à travers ces informations.

Pour les réponses aux questions, les Comités peuvent répondre directement ou lors de sessions ordinaires du Cadre de Concertation Régional, le mois suivant.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités, le PROLOG s'appuiera sur les Comités de gestion des plaintes déjà installés dans les zones d'intervention du projet.

Les informations sur les VBG/EAS/HS et VCE doivent être communiquées dans le respect de la confidentialité et de la dignité des survivant (e)s pour ne pas identifier la/le survivant (e) et ceci avec l'approbation de cette dernière.

II.8. Résolution et clôture des plaintes

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

La résolution et la clôture du dossier devraient intervenir dans les 30 jours à compter de la réception de la plainte initiale par un membre du personnel responsable de fournir une réponse. Cependant, le délai de traitement d'une plainte ne doit en aucun cas dépasser (01) un mois à compter de sa date de réception.

La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente. Le Comité de Gestion des Plaintes proposera, si nécessaire, la possibilité de recours à une médiation indépendante ou de trouver un autre moyen de résolution du litige.

De même, la leçon tirée sera documentée. En effet, quelle que soit l'issue qui sera réservée à la plainte, toutes les pièces justificatives des réunions techniques qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le

dossier de la plainte. À toutes les étapes du processus, le PROLOG informera le bureau de la BM de la plainte.

II.9. Archivage des plaintes et réponses

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, à la conclusion et à l'archivage de la plainte. Les dossiers relatifs à la gestion des plaintes sont archivés en format numérique et papier par les comités de gestion des plaintes du niveau concerné, les experts en sauvegardes environnementales. Les documents doivent être maintenus confidentiels.

Très pratiquement, il s'agit spécifiquement de :

- Renseigner la base de données sur Excel et les registres sur le résumé du traitement de la plainte ;
- Archiver et classer de manière rigoureuse la documentation relative au dossier du/de la plaignant ;
- Documenter les leçons apprises.

Le temps de traitement de la plainte est de 29 jours tel que présenté dans le tableau suivant.

Tableau 3: Délai recommandé par étape de traitement des plaintes

N°	Etapas	Délais
	Collecte et enregistrement de la plainte	1 jour
	Tri, traitement et transmission de la plainte	3 jours
	Accusé de réception et suivi de la plainte	3 jours
	Vérification, enquête et action	7 jours ouvrables
	Suivi et évaluation	10 jours ouvrables
	Réponse et clôture de la plainte	5 jours

Figure 1: Etapes de traitement d'une plainte

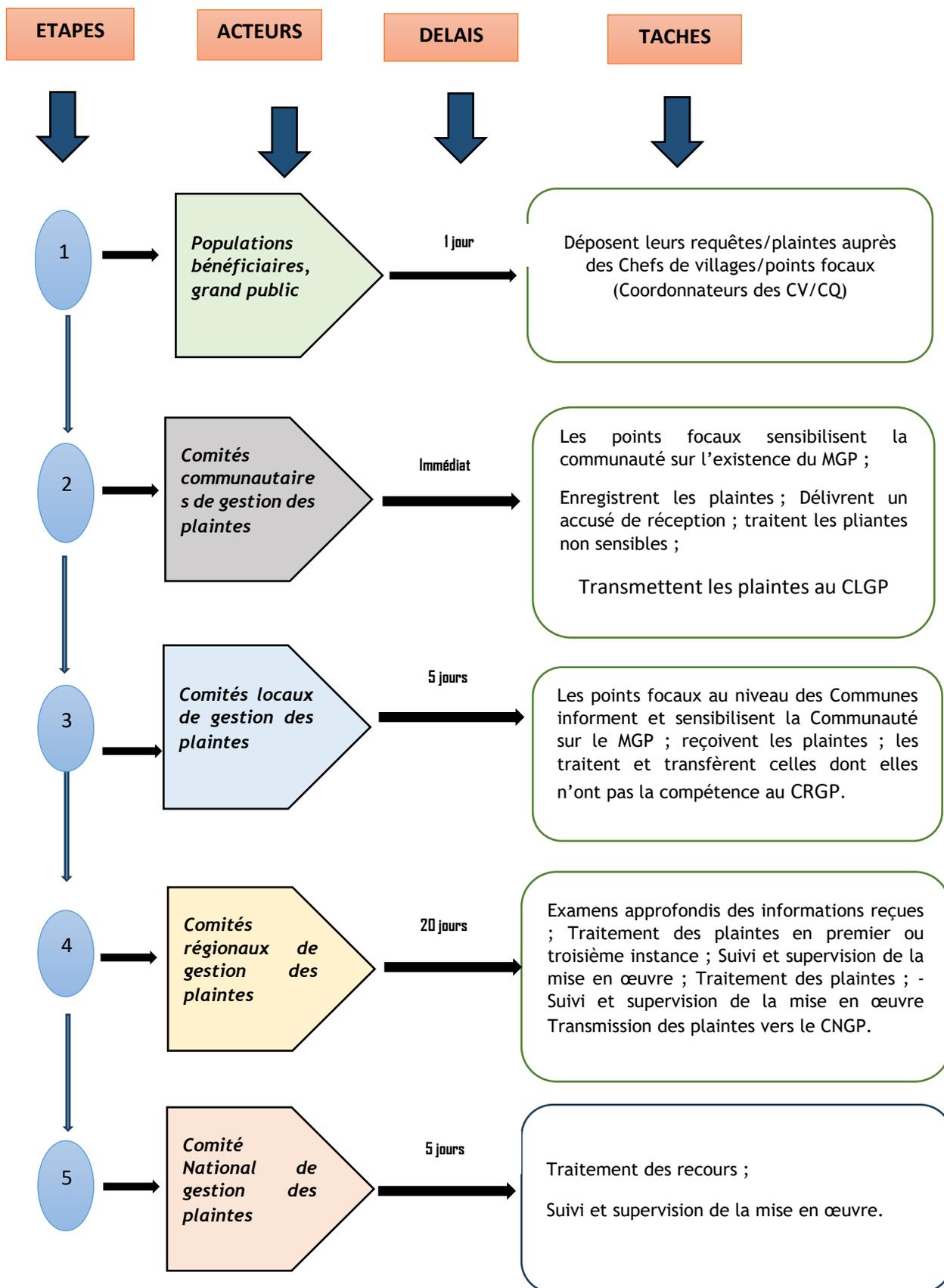
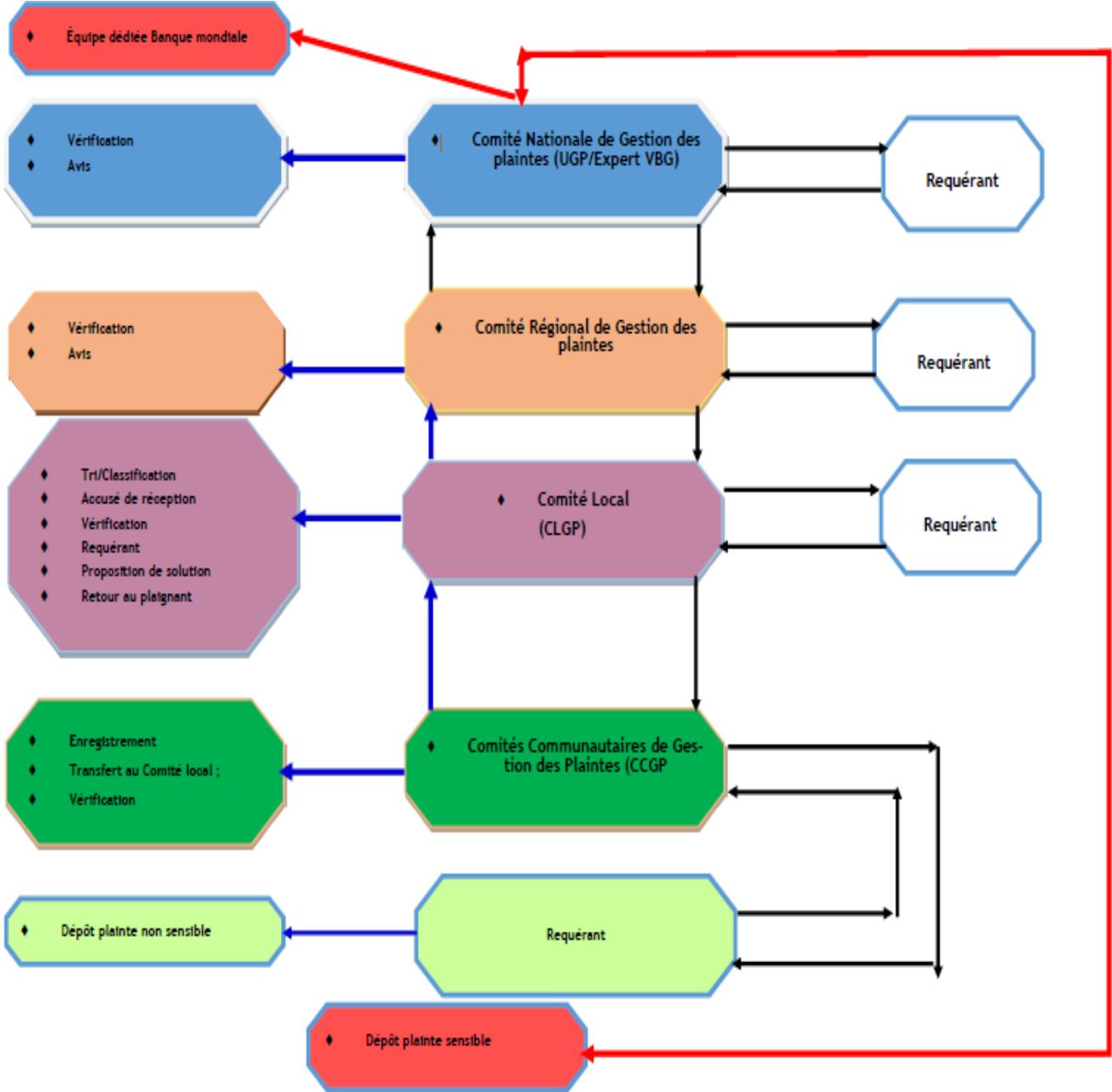


Figure 2: Circuit de gestion des plaintes

Tableau opérationnel du fonctionnement du MGP



III. DISPOSITIONS RELATIVES A LA GESTION DES PLAINTES SENSIBLES

Un mécanisme de gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE est proposé dans le cadre de la mise en œuvre du PROLOG. Le traitement de ces plaintes fera l'objet d'une grande confidentialité et consistera à référer la survivante vers les services psychosociaux, médicaux et juridico-légaux appropriés, outre l'écoute active à la survivante pour la libérer de la souffrance qui sous-tend sa plainte. Le principal acteur de gestion de ces plaintes n'est autre que l'expert VBG de l'UGP au vu du caractère confidentiel de ce type de plainte qui s'assurera du respect des procédures de gestion des incidents VBG : EAS/HS telles que prescrites par la Note de bonnes pratiques. La notification de ces plaintes se fait par le point focal VBG de chaque comité de gestion des plaintes chez qui elles sont déposées vers l'expert VBG au niveau national. Celle-ci est tenue de la transférer dans les 24 heures à l'équipe de la Banque. Les données essentielles à faire remonter à la Banque mondiale comprennent *la nature de la plainte, la localité, la date de l'incident, le lien avec le projet et si possible l'âge et le sexe de la victime*.

Pour les plaintes VBG, dites sensibles, un rapport annuel sur l'état de traitement de tous les cas de VBG identifiés dans la mise en œuvre du Projet sera soumis par l'expert VBG du PROLOG. Il décrira clairement les faits tels qu'ils se sont produits et les propositions de solutions qui ont été formulées.

III.1. Incidents potentiels sources des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE

Le tableau ci-après présente différents incidents potentiels source de plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE.

Tableau 5 : Liste des incidents potentiels de VBG/EAS/HS et VCE et sources de plaintes (liste non exhaustive)

Incidents (Exemples)	Types
<p>Un membre de la communauté obtient une promesse d'emploi dans un projet financé par la Banque mondiale en échange de rapports sexuels ;</p> <p>Un acteur du projet chargé de distribuer des EPI aux membres de la communauté dans le cadre d'une mission de sensibilisation du personnel d'entreprise sur la nécessité du port des EPI lors des travaux des chantiers demande une faveur sexuelle contre l'octroi de ces EPI ;</p> <p>Un personnel du Projet demande une faveur sexuelle en échange de la validation d'un Projet d'infrastructure dans sa commune ;</p>	<p>Exploitation sexuelle :</p> <p>Tout abus ou toute tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne.</p>

<p>Un chargé de paiement refuse de payer une bénéficiaire si elle n’accomplit pas un acte sexuel ;</p> <p>Un employeur exige des faveurs sexuelles en échange d’un contrat de travail ou d’une promotion ;</p> <p>Un travailleur du projet chargé de raccorder des foyers au réseau d’adduction d’eau demande une faveur sexuelle en échange du raccordement ;</p> <p>Un travailleur du projet refuse à une femme de passer par le chantier à moins qu’elle lui offre des faveurs sexuelles etc.</p>	
<p>Un travailleur du projet touche les seins d’un agent administratif et lui fait savoir que la suite est à venir ;</p> <p>Le responsable d’une sous-traitance ou fournisseur demande à une collègue de se joindre à lui pour un dîner d’affaires. Après le dîner, il demande à celle-ci de divertir le membre du projet dans sa chambre en signe de remerciement pour le contrat et pour son travail etc.</p>	<p>Abus sexuel : lorsqu’un acteur du projet a recours à la force ou tire avantage d’un rapport de force inégal à l’égard d’un membre de la communauté pour perpétrer ou menacer de perpétrer un acte sexuel indésiré</p>
<p>Un travailleur du projet envoie des messages texte sexuellement explicites à une collègue ;</p> <p>Un travailleur du projet demande à tous les employés de sexe féminin de le saluer tous les jours avant le travail en l’embrassant sur la joue ;</p> <p>Un acteur du projet fait des avances répétées ou envoie des messages texte sexuellement explicites à un collègue ;</p> <p>Un acteur du projet laisse une photo offensante et sexuellement explicite sur le bureau d’un ou d’une collègue ;</p> <p>Un acteur du projet embrasse ou touche une partie du corps d’une collègue et lui propose qu’ils se retrouvent après le travail, etc.</p>	<p>Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre à choquer ou humilier, lorsqu’il entrave la bonne marche du service, est présenté comme une condition d’emploi ou crée au lieu de travail un climat d’intimidation, d’hostilité ou de vexation.</p>
<p>Un travailleur du projet a des relations sexuelles avec une fille (moins de 18 ans) au sein de la communauté et affirme qu’il n’avait pas</p>	<p>Abus sexuel sur mineur (VCE) : toute forme de rapport sexuel avec un enfant, étant donné que l’enfant n’a pas de consentement, la</p>

<p>connaissance de son âge ou que celle-ci était consentante.</p> <p>Un travailleur du projet fait souvent des attouchements sur les mineur(e)s ou utilise son téléphone pour leur envoyer/montrer des images à connotation sexuelle.</p>	<p>méconnaissance de l'âge ne pouvant être évoquée comme moyen de défense.</p> <p>Pour ce qui de la protection des enfants contre toute forme d'abus en via les médias sociaux, la loi N°2023/009 du 25 juillet 2023 portant charte de protection des enfants en ligne au Cameroun définit les aspects des différents abus et les mesures de protection requises.</p>
<p>Un enfant de 14 ans est employé sur un chantier ou autre type d'entreprise pour la réalisation de certaines tâches.</p> <p>Un travailleur du projet résident au sein de la communauté recrute une adolescente de 13 ans comme nounou ou un adolescent pour des tâches domestiques rémunérées.</p>	<p>Travail des enfants (VCE) : selon la loi N°92/007 14 août 1992 portant code du travail, en son article 86, les tâches réservées aux enfants de 14 ans et avant sont considérées comme des tâches d'apprenti. Cet article définit également les conditions d'emploi des personnes de moins de 18 ans. Bien plus, le décret</p>
<p>Un(e) travailleur(euse) du projet profite de sa position pour recruter des adolescentes au sein de la communauté pour les envoyer à Yaoundé ou Douala, en leur promettant un emploi dans cette grande ville.</p>	<p>Traite des personnes : Recrutement, le transport, transfert, hébergement ou l'accueil de personnes par la menace de recours ou le recours à la force ou d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d'autorité ou d'une situation de vulnérabilité, ou par l'offre et l'acceptation de paiements ou d'avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre à des fins d'exploitation.</p>

Pour le traitement de toutes les plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE, le consentement éclairé du/de la survivant (e) sera recueilli au préalable.

Le traitement devra tenir compte de ce qui suit :

- Cas d'une victime de VBG reçue premièrement par les points focaux qui seront de préférence des femmes au niveau local ;
- De la création d'un espace sûr pour veiller à ce que les conversations avec les survivant.es de VBG se déroulent dans un environnement sûr et confidentiel, loin de toute forme de jugement ou de préjugés ;
- Plaintes VBG nécessitant une référence dans une formation sanitaire : à orienter vers la structure habilitée ;
- Plaintes VBG nécessitant une référence à la police (en cas de crime avéré) ;
- Plaintes VBG nécessitant l'intervention des autorités administratives locales ;
- Plaintes ne nécessitant pas de référence : proposer des entretiens de suivi.

III.2. Approche centrée sur le/la/les survivant(e)s

C'est une approche qui met les survivant(e)s de VBG/EAS/HS et VCE au centre de la réponse et de la lutte contre ces violences.

Cette approche :

Place les droits, les besoins et les désirs des survivant (e)s au centre de la prestation de services ;

Nécessite la prise en compte des multiples besoins des survivant(e)s ;

Nécessite la prise en compte des différents risques et vulnérabilités ;

L'impact des décisions et actions prises ;

Et veille à ce que les réponses et les services soient adaptés aux besoins uniques de chaque survivant(e) ;

Demande aux services de prioriser et répondre aux souhaits du/de la survivant(e).

III.3. Principes directeurs de l'approche centrée sur le (la) survivant(e) des VBG/EAS/HS et VCE.

Le traitement d'une plainte VBG/EAS/HS et VCE se fera dans le respect de l'approche centrée sur le (la) survivant(e). Le tableau 3 ci-après présente les principes directeurs de l'approche centrée sur le (la) survivant (e).

Tableau 4 : Principes directeurs de l'approche centrée sur le (la) survivant (e) des VBG/EAS/HS et VCE

5Principes	Description
CONFIDENTIALITÉ	La confidentialité signifie ne divulguer aucune information à aucun moment à qui que ce soit sans le consentement éclairé de la personne concernée.
RESPECT	Chaque survivant a le droit d'être traité avec respect et dignité pour faire des choix sur ce qui se passe

NON-DISCRIMINATION	Toutes les personnes ont un droit égal à la meilleure assistance possible sans discrimination injuste basée sur : le sexe, le handicap, la race, l'ethnie, la couleur, la langue, les convictions religieuses, politiques
SECURITE	Toute personne a le droit d'être protégée contre de nouvelles violences. Le concept de sécurité comprend la sécurité physique et la sécurité psychologique ainsi que la sécurité émotionnelle.
PARTICIPATION	Ce principe est particulièrement requis pour le traitement des cas de violences sur les enfants. Ceux-ci n'ayant pas de consentement, le consentement sera requis auprès des parents ou tuteurs légaux mais le gestionnaire du cas s'assurera que le traitement est fait en prenant en compte la participation de l'enfant et en s'assurant que les actions sont menées dans son intérêt supérieur ¹ .

En cas d'allégation d'un incident VBG/EAS/HS et VCE, outre le rapport d'incident transmis dans les 24 heures, le Projet commettra un enquêteur indépendant pour faire la lumière sur l'incident. Durant l'enquête, celui-ci devra faire preuve d'une grande confidentialité et fera une écoute active à la survivante pour la libérer de la souffrance qui sous-tend sa plainte. Pour ce qui est de la gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE, les principes/procédures de signalements suivants seront respectés par le gestionnaire de cas :

Garantir l'anonymat ;

Fournir au (à la) survivant(e) un environnement sûr (sécurité physique et évaluation des risques résiduels), en respectant les principes de confidentialité ;

Respecter les souhaits, les droits et la dignité du (de la) survivant(e) ;

Assurer la non-discrimination ;

Déterminer les besoins immédiats des survivant(e)s et les référer vers les services appropriés ;

Fournir au (à la) survivant(e) des informations sur les services de VBG disponibles auprès des prestataires de services ;

Demander à la survivante le moyen par lequel elle préfère être contactée (téléphone mobile ou fixe celui d'un(e) ami(e) ou par le biais d'une personne de confiance).

¹ La charte africaine des droits et du bien-être de l'enfant encadre la notion d'intérêt supérieur de l'enfant lorsqu'elle précise : « Dans toute procédure judiciaire ou administrative affectant un enfant qui est capable de communiquer, on fera en sorte que les vues de l'enfant puissent être entendues soit directement, soit par le truchement d'un représentant impartial qui prendra part à la procédure, et ses vues seront prises en considération par l'autorité compétente, conformément aux dispositions des lois applicables en la matière.

Pour le traitement de toutes plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE, le consentement éclairé du/de la survivante sera recueillie au préalable. Les plaignant(e)s devraient recevoir des informations claires de la part de l'expert VBG au niveau local, ou de l'expert social au niveau des régions sur les services disponibles et sur les détails du processus du MGP. Ils/elles doivent également être informé(e)s qu'ils/elles peuvent choisir de ne recevoir que les services sans consulter le MGP ou de ne rien consentir, et dans ce cas-là, la plainte sera clôturée.

III.4. Etapes de la gestion des plaintes VBG

La fourniture de services médicaux, légaux, psychosociaux et d'un espace sûr sera assurée par une ONG contractualisée à cet effet. Le processus de gestion des cas se fera conformément aux directives du GBVIMS en six étapes :

Etape 1 : Présentation et engagement

Au cours de cette étape qui consiste à accueillir la survivante et à nouer une relation thérapeutique avec elle, le consentement libre et éclairé sera sollicité sur la base d'informations claires.

Etape 2 : Evaluation des besoins

Il s'agira ici, selon le cas de la survivante, d'identifier les besoins d'aide en fonction de la gravité du cas et de les classer en besoins urgents et moins urgents.

Etape 3 : Elaboration du plan d'action

Il se fait de manière conjointe avec la survivante, selon les besoins identifiés. Le gestionnaire du cas prendra les soins de présenter à la survivante les services disponibles selon le circuit de référencement établi afin qu'elle puisse opérer des choix.

NB : Les besoins médicaux sont les plus urgents en cas d'agressions sexuelles et de violences physiques.

Etape 4 : Mise en œuvre du plan d'action

Au cours de cette étape, la personne affectée sera référée vers les services disponibles en transmettant les informations essentielles aux prestataires de soins que la survivante sollicite. Il est à noter que celle-ci a le droit de se rétracter sur les choix opérés au départ.

Etape 5 : Suivi

Au cours de l'étape, le gestionnaire de cas s'assure que la victime a reçu des services de qualité et que celle-ci n'a pas de nouveaux besoins.

Etape 5 : Clôture du cas

La clôture du cas doit se faire de façon sûre et bienveillante. Le gestionnaire du cas devra se rassurer que la victime soit satisfaite des services reçus. Le formulaire de clôture devra être renseigné à cet effet.

III.5. Prise en charge des victimes

La prise en charge des survivantes se fera de manière holistique, c'est-à-dire prenant en compte leurs besoins globaux et ce, suivant leur consentement et les choix opérés. L'UGP n'a pas mandat d'assurer la prise en charge des survivante(s). A cet effet, elle travaillera en étroite collaboration avec le Ministère de la Promotion de la Femme et de la Famille (MINPROFF) ou le Ministère de la Promotion des Affaires Sociales (MINAS) qui seront chargés de mobiliser les OSC/ONG locale pour la prise en charge psychosociale et le référencement vers les autres les prestataires de services. Une cartographie de ces prestataires sera élaborée dans le cadre de la gestion des plaintes. Toutes les plaintes et dénonciations des cas de manifestation des VBG enregistrées dans le cadre du projet sont directement référencés et traitées par ces entités spécialisées.

La prise en charge des victimes se fera conformément aux procédures opérationnelles standards de prévention et de prise en charge des VBG adoptées par le Cameroun. Elle comprendra une prise en charge médicale, une assistance psychosociale, une assistance pour une protection physique (sécurité) et une assistance juridique.

III.6. Réponse médicale

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

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

Un examen et la description par écrit de l'état de la survivante notamment blessures et ecchymoses ;

Le traitement des blessures ;

La prévention des maladies sexuellement transmissibles, y compris IST-VIH-SIDA (prophylaxie VIH avec les ARV) ;

La prévention d'une grossesse non désirée (contraception d'urgence) ;

La collecte de preuves médico-légales minimales (pour la réponse judiciaire) ;

L'appui psychologique/affectif ;

La documentation médicale : délivrance d'un certificat médical gratuit pour la survivante pour tous les cas de VBG.

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

III.7. Réponse psychosociale, soutien affectif et réponse de sûreté et de sécurité

La prise en charge psychologique sera assurée par les psychologues cliniciens à partir des Unités de prise en charge des victimes de violences implantées dans les hôpitaux de référence notamment les districts et départements des UCR. De même, un appui sera sollicité auprès des associations spécialisées dans le domaine ainsi qu'avec les structures et services compétents de réponse et de prise en charge des survivantes de VBG/EAS/HS et VCE existants au niveau des départements en se référant au répertoire des services de prise en charge des VBG.

Pour la prise en charge sécuritaire et juridique les institutions de l'état seront impliquées. L'appui psychosocial sera assuré par le personnel des ONG contractualisées dans le cadre du projet et formé à cet effet. Par ailleurs, pour une prise en charge spécifique, les survivantes seront référées vers les services de prises en charge énumérées dans le circuit de référencement.

IV. OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LES CAS DE VBG/EAS/HS ET VCE.

IV.1. Canaux de soumission et lieu de dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE.

Il convient de préciser que des Points Focaux (PF) VBG/EAS/HS (une femme et un homme de préférence) seront identifiés parmi les membres des Comités mis en place dans les communautés bénéficiaires du projet. Pour assurer la confidentialité, ils devront se limiter à faciliter le référencement de ces cas et promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement, plutôt que de prendre en charge les survivants.

Le tableau ci-dessous présente les canaux de soumission et les lieux de dépôt des plaintes liées aux cas de VBG/EAS/HS et VCE.

Tableau 7 : Canaux soumission et lieux de dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE.

<p>Canaux de soumission des plaintes</p>	<p><i>Courrier formel transmis au point focal dans les CLGP et CRGP ; au Spécialiste en VBG de l'UGP ;</i></p> <p><i>Appel téléphonique au ;</i></p> <p>Boîte à suggestions :</p> <p>Courriel/message électronique : à définir mailto:ProClimatcongo@gmail.com</p>
<p>Lieu de dépôt des plaintes</p>	<p>Niveau Communautaire</p> <p>Point focal du Comité Communautaire de Gestion des plaintes (Sièges des comités Village/quartier)</p> <p>Niveau Local</p> <p>Point focal du Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP)</p> <p>Point focal du comité régional (CRGP) mise en place au sein des Conseils régionaux et des UCR</p> <p>Point focal du Comité national</p> <p>Unité de Gestion Projet Gouvernance Locale et Communautés Résilientes (PROLOG). Siège : Yaoundé Dragages, après immeuble UNESCO.</p>

IV.2. Protocole de réponse au sein du MGP relatif à la gestion des plaintes liées aux cas de VBG/EAS/HS et VCE.

Cas où le (la) survivant (e) souhaite déposer une plainte via le MGP

Dans le cadre du PROLOG, la procédure de gestion des plaintes liées aux cas de VBG/EAS/HS et VCE se décline comme suite :

Tableau 8 : Protocole d'enregistrement des plaintes VBG

Réception de la plainte ;	Traitement de la plainte avec consentement éclairée du/de la survivant (e)	Vérifications et actions
Suivi et évaluation	Rétroaction	

A.1. Réception des plaintes

La réception d'une plainte VBG/EAS/HS et VCE, après signalement se fait au niveau local, au niveau régional ou national en mettant en pratique l'approche centrée sur le/la survivant (e). Au cours de cette étape, le point focal, l'expert social ou le Spécialiste VBG de l'UGP ne demande ou n'enregistre pas sur la fiche les informations autres que les quatre aspects ci-après :

La nature de la violence ;

Le lien avec le Projet (dans les mots/opinion de la survivante) ;

La localisation ;

L'âge et le sexe de la survivante et l'auteur présumé (ainsi que son employeur) si disponible, et la référence vers des services si tel a été le cas.

Les allégations/plaintes SEA/SH peuvent être signalées, comme tout autre plainte liée au projet, en utilisant le MGP du projet, tel que le courrier, le SMS, l'e-mail, le site Web, le téléphone, la boîte de suggestion/plainte ou le formulaire de plainte.

Les survivantes peuvent également utiliser les MGPs mises en place par des entrepreneurs ou des consultants. Tout MGP parallèle mis en œuvre par les entrepreneurs et les consultants devrait inclure des processus permettant de renvoyer les plaintes au MGP du projet, afin d'assurer une compréhension précise des plaintes du projet tout au long de la mise en œuvre du projet. La personne chargée de trier, de traiter et de surveiller les plaintes - consigne les allégations d'EAS/SH, accuse réception de celles-ci et prend deux mesures clés

Les survivantes peuvent également utiliser les MGPs mises en place par des entrepreneurs ou des consultants. Tout MGP parallèle mis en œuvre par les entrepreneurs et les consultants devrait inclure des processus permettant de renvoyer les plaintes au MGP du projet, afin d'assurer une compréhension précise des plaintes du projet tout au long de la mise en œuvre du projet. La personne chargée de trier, de traiter et de surveiller les plaintes - consigne les allégations d'EAS/SH, accuse réception de celles-ci et prend deux mesures clés

ÉTAPE 1 : L'opérateur du MGP oriente la survivante vers des prestataires de services de VBG pertinents, identifiés à l'avance et selon des procédures d'orientation préétablies et confidentielles. Les prestataires de services de lutte contre la violence sexiste accompagnent les survivantes tout au long du processus et jouent un rôle essentiel en les informant de l'avancement de la gestion des griefs et de la planification de la sécurité, en particulier lorsque des sanctions sont envisagées ou seront bientôt mises en œuvre. Les prestataires de services doivent conclure un protocole de partage d'informations avec l'opérateur du mécanisme mondial pour clôturer le dossier.

ÉTAPE 2 : Si la survivante donne son consentement, la deuxième action de l'opérateur du MGP est de communiquer l'allégation au personnel du projet responsable des plaintes. Il pourrait s'agir, par exemple, d'un comité de plaintes SEA/SH spécialement constitué et composé de représentants du client, d'un consultant, d'un entrepreneur et de prestataires de services locaux, chargé de surveiller l'intervention en matière d'EAS/SH. L'allégation/plainte est examinée et une décision est prise quant à la probabilité qu'elle soit liée à un projet. Si l'allégation est susceptible d'être liée au projet, l'UGP demande à l'entrepreneur de prendre les mesures appropriées. Les nouvelles exigences énoncées dans les documents types d'achat donnent plus de pouvoir à l'UGP pour s'assurer que l'entrepreneur prend des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé et que ces mesures sont communiquées à la survivante. Étant donné la nature très stigmatisée du sujet, il faut faire preuve de prudence lorsqu'on communique avec la communauté au sujet des incidents d'EAS/SH signalés (consentement éclairé et respect de confidentialité). Une fois qu'une évaluation de la sécurité et de la valeur du signalement à la communauté est terminée, des rapports occasionnels peuvent être produits, bien que cela ne soit pas systématiquement recommandé.

Le tableau ci-dessous répertorie les actions à entreprendre à différents niveaux du MGP lorsque qu'un cas de VBG/EAS/HS et VCE est signalé.

Tableau 96: Actions à entreprendre à différents niveaux du MGP lorsqu'un cas de VBG/EAS/HS est signalé

Niveau		Interventions
Communautaire	Comité Communautaire de gestion des plaintes (CCGP)	<p><i>Le point focal désigné reçoit le/la survivant (e) en lui offrant une écoute attentive et sans porter de jugement ;</i></p> <p><i>Orienté la survivante vers le travailleur social de la localité désigné dans le circuit de référencement.</i></p> <p><i>Le point focal enregistre l'incident, évalue les besoins et réfère la survivante et l'oriente vers les services de prise en charge.</i></p>

		<i>Il transmet la plainte à l'Expert social de l'UCR dans un délai ne dépassant pas 24h. à</i>
Local	Comité local de gestion des plaintes (CLGP)	<p><i>Le point focal désigné reçoit le/la survivant (e) en lui offrant une écoute attentive et sans portée de jugement ;</i></p> <p><i>Orienté la survivante vers le point focal de la localité désigné dans le circuit de référencement.</i></p> <p><i>Le point focal enregistre l'incident, évalue les besoins et réfère la survivante vers les services de prise en charge, et transfère la plainte vers l'expert social ;</i></p> <p><i>L'expert social documente et transmet la plainte à l'UCR dans un délai ne dépassant pas 24h.</i></p>
Régional	Comité Régional de gestion des plaintes (CRGP)	<p><i>Le point focal désigné au niveau du CRGP (expert social ou expert environnemental) au niveau du l'UCR enregistre la plainte du/de la survivant (e).</i></p> <p><i>Le PF réfère la survivante vers l'Expert social de l'UGP qui à son tour oriente la survivante vers les services disponibles suivant son consentement et en fonction de ses besoins dans le strict respect de la confidentialité.</i></p>
National	Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)	<i>L'expert VBG informe directement la Banque dans les 24h.</i>

A.2. Traitement de la plainte avec consentement éclairé du/de la survivant (e)

Le tableau suivant détaille l'étape du traitement de la plainte à divers niveaux une fois qu'elle a été reçue.

Tableau 10 : Traitement des plaintes à divers niveaux

Niveau		Interventions
Communautaire	Comité communautaire de gestion des plaintes (CCGP)	<p>Le travailleur social :</p> <p><i>Informe le/la survivant (e) sur leurs droits, la possibilité d'avoir accès à du soutien et des services spécialisés ;</i></p> <p><i>Présente les domaines de prise en charge holistique (santé, protection sécurité, psychosocial, juridique) disponible ;</i></p> <p><i>Procède au référencement du/de la survivant (e) :</i></p> <p><i>Si le/la survivant (e) a donné son consentement éclairé, il/elle est référé(e) à un prestataire de services VBG/EAS/HS ;</i></p> <p><i>Si non, il/elle préserve la confidentialité de ce qui a été révélé et clôture la plainte.</i></p>
Local	Comité local de gestion des plaintes (CLGP)	<p>Le travailleur social :</p> <p><i>Informe le/la survivant (e) sur leurs droits, la possibilité d'avoir accès à du soutien et des services spécialisés ;</i></p> <p><i>Présente les domaines de prise en charge holistique (santé, protection sécurité, psychosocial, juridique) disponible ;</i></p> <p><i>Procède au référencement du/de la survivant (e) :</i></p> <p><i>Si le/la survivant (e) a donné son consentement éclairé, il/elle est référé(e) à un prestataire de services VBG/EAS/HS ;</i></p> <p><i>Si non, il/elle préserve la confidentialité de ce qui a été révélé et clôture la plainte.</i></p>
Régional	Comité Régional de gestion des plaintes	<p>Le point focal du CRGP ou L'expert social au niveau de l'UCR :</p> <p><i>Informe le/la survivant (e) sur leurs droits, la possibilité d'avoir accès à du soutien et des services spécialisés ;</i></p> <p><i>Présente les domaines de prise en charge holistique (santé, protection sécurité,</i></p>

		<p><i>psychosocial, juridique) disponible par rapport à la localité concernée ;</i></p> <p><i>Procède au référencement du/de la survivant (e) :</i></p> <p><i>Si le/la survivant (e) a donné son consentement éclairé, il/elle est référé(e) à un prestataire de services VBG/EAS/HS ;</i></p> <p><i>Si non, il/elle préserve la confidentialité de ce qui a été révélé et clôture la plainte.</i></p>
National	Comité National de Gestion des Plaintes	<p>Après réception de la plainte, l'expert VBG :</p> <p><i>Informe le/la survivant (e) sur ses droits, la possibilité d'avoir accès à du soutien et des services spécialisés en présentant les domaines de prise en charge holistique (santé, protection sécurité, psychosocial, juridique) disponibles par rapport à la localité concernée ;</i></p> <p><i>Fournit les informations récentes et pertinentes sur les prestataires de services disponibles ;</i></p> <p><i>Procède au référencement du/de la survivant (e) :</i></p> <p><i>Si le/la survivant (e) a donné son consentement éclairé, il/elle a un prestataire de services VBG/EAS/HS ;</i></p> <p><i>Si non, l'expert VBG préserve la confidentialité de ce qui a été révélé et clôture la plainte.</i></p> <p><i>Transmet un rapport à la Banque mondiale sur l'incident dans un délai ne dépassant pas 48h.</i></p>

A.3. Vérifications et actions

Vérifications

Elle ne constituera qu'à situer la plainte dans le contexte du projet au besoin d'information supplémentaire tout en appliquant les principes directeurs. Elle sera de la responsabilité de l'expert VBG de l'UGP ou du Responsable social de l'UCR.

Actions

La plainte sera traitée conformément au cadre de responsabilité et de réponse de l'UGP (plan d'action VBG/EAS/HS) ;

L'UGP prend les mesures disciplinaires appropriées conformément à la législation nationale, au contrat de travail et au code de conduite VBG/EAS/HS.

A.4. Suivi et évaluation

L'expert social/Expert VBG en collaboration avec le point focal assure le suivi du processus de traitement de la /des plaintes auprès des prestataires de services VBG/EAS/HS et VCE en respectant les principes directeurs et conformément aux conventions de partenariat développées avec ces entités.

A.5. Rétroaction

Le retour d'information se fera en tenant compte du canal respectant les principes directeurs des VBG convenu avec le/la survivant (e) et l'approche centrée sur les besoins du/de la survivant(e). Il se fera à deux niveaux, comme suit :

Au niveau des prestataires, concernant les résultats des actions menées dans le cadre de la prise en charge ;

Au niveau du projet, par le point focal, l'expert VBG ou Responsable social concernant les sanctions disciplinaires prises en conformité avec le code de conduite ou le contrat.

N.B. Lorsque le/la survivant. e décide de déposer une plainte directement auprès d'un prestataire de service VBG/EAS/HS, ce dernier est tenu :

1. De fournir une prise en charge au/ à la survivant. e ;
2. D'informer le projet de la plainte.

En cas d'échec dans le traitement de la plainte ou des plaintes, le mécanisme de gestion des plaintes ne devrait pas empêcher l'accès à d'autres moyens qui pourraient être prévus par la loi.

En général, en ce qui concerne les plaintes liées aux VBG/EAS/HS, la prise en charge des cas seront faits uniquement par les prestataires de services qui sont identifiés et opérationnels dans la zone.

Cas où le (la) survivant (e) ne souhaite pas déposer une plainte via le MGP

Lorsque le/la survivant(e) ne souhaite pas déposer une plainte via le mécanisme de gestion des plaintes, le point focal, ou le Responsable social de l'UCR :

Informe le/la survivant (e) sur ses droits, la possibilité d'avoir accès à un soutien et des services spécialisés ;

Présente les domaines de prise en charge holistique (santé, protection sécurité, psychosocial et juridique) disponibles.

Cas où l'incident est signalé par quelqu'un d'autre que la survivante

Lorsqu'un cas de VBG/EAS/HS est signalé par quelqu'un d'autre que le/la survivant(e), la plainte est enregistrée.

Le point focal, ou le Responsable social de l'UCR :

- Fournit les informations récentes et pertinentes sur les prestataires de services disponibles à cette personne ;
- Encourage la personne à transmettre ces informations de manière sûre et confidentielle au/à la survivant(e).

Il/elle peut contacter le point focal, le Responsable social de l'UCR.

Le suivi-évaluation des dispositions liées à la gestion des plaintes VBG/EAS/HS se fera à travers les points suivants :

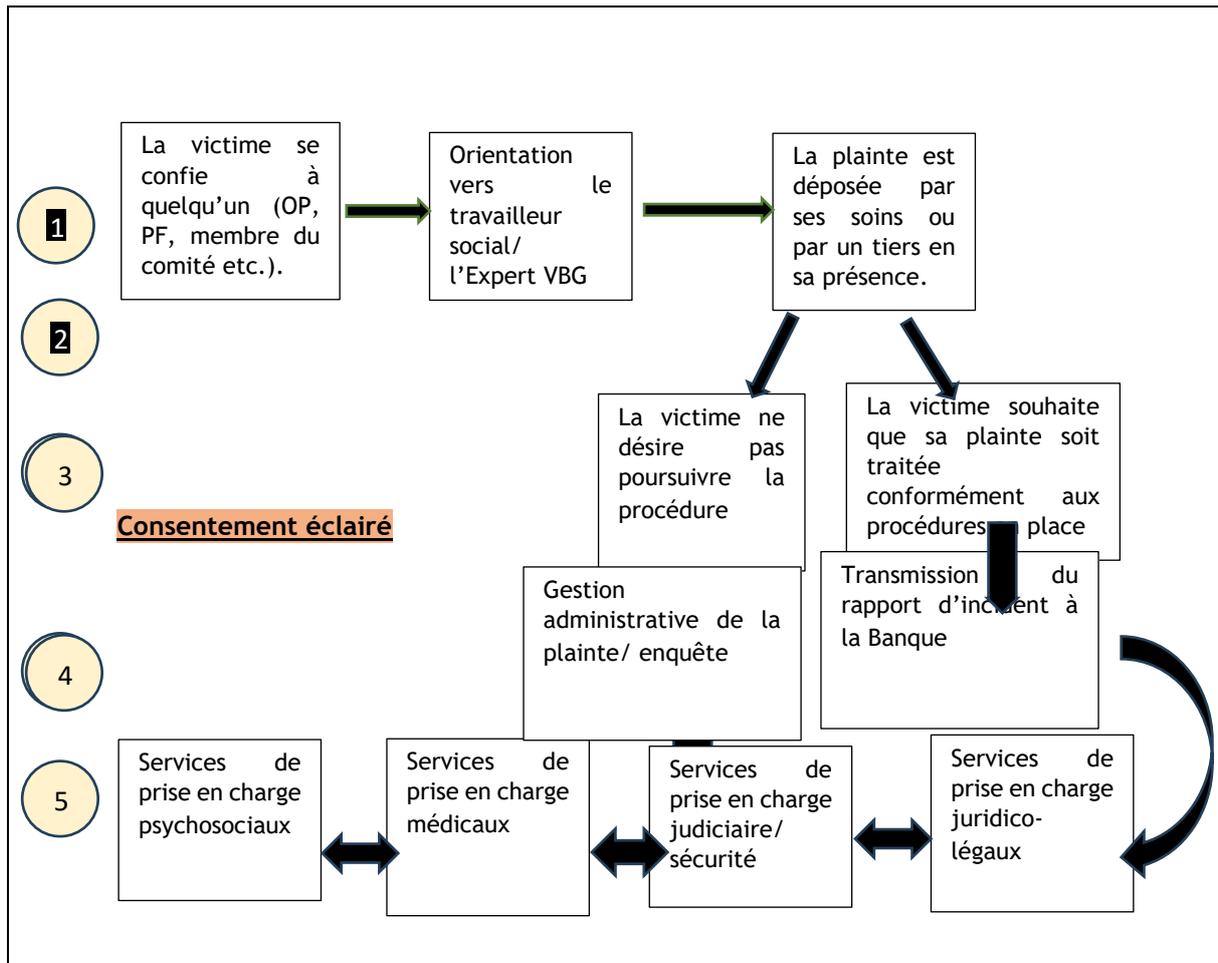
- Les procès-verbaux de mise en place des points focaux ;
- Les tableaux d'enregistrement des plaintes (nombre des plaintes enregistrées
- Les tableaux de clôture de plaintes ;
- Le rapport d'évaluation trimestrielle du fonctionnement du MGP liés aux plaintes VBG/EAS/EAS.

De plus, les indicateurs de performance du mécanisme de gestion des plaintes associés aux suivis sont :

- Les plaintes les plus fréquentes ;
- Le délai moyen pour les résoudre ;
- Le nombre des plaintes résolues au premier point de contact ;
- Le pourcentage de plaignants satisfaits des mesures prises après leur plainte ;

Il est à noter que, dans certains cas, le faible nombre ou l'inexistence des plaintes peut être un indicateur que le mécanisme de gestion de plainte ne fonctionne pas correctement.

Figure 3: Circuit de traitement des plaintes VBG/EAS/HS et VCE



IV.2. Cadre organisationnel du dispositif de Gestion des Plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE.

IV.3.1. Rôles et responsabilités

En se fondant sur les principes mentionnés et la procédure d'atténuation des risques d'EAS/HS exposée précédemment, le projet a défini divers niveaux de rôles et de responsabilités en fonction de sa structure organisationnelle. Le tableau ci-dessous contient des informations plus détaillées.

Tableau 117: Rôles et responsabilités des acteurs impliqués dans la gestion des plaintes VBG/EAS/HS et VCE

Niveau	Intervenants	Rôles/Responsabilités
	Travailleur Social	Documenter la plainte ; Elaborer le rapport d'incident ; Procède la gestion du cas conformément aux principes directeurs.

		Point focal VBG	Documenter la plainte ; Elaborer le rapport d'incident ; Procède la gestion du cas conformément aux principes directeurs.
Régional		Expert VBG/EAS/HS et VCE	Documenter les plaintes ; Elaborer le rapport d'incident dans les 24 heures ; Remplir les différents outils de gestion des cas ; Etablir un plan de sécurité avec les victimes lorsque nécessaire ; Référer les survivant(e)s vers les services d'aide en respectant les principes de confidentialité ; Informé obligatoirement le projet lorsqu'un cas est clos, en vue de sa consignation dans le registre des plaintes.

IV.3.2. Vulgarisation du MGP

Le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. Cette connaissance ne pourra se faire qu'à travers un plan de formation/sensibilisation de toutes les parties prenantes sur le fonctionnement du MGP et à la plateforme E-feedback. Les membres des Comités communautaires de Gestion des Plaintes (CCGP), Comités locaux de Gestion des plaintes (CLGP), Comités Régionaux de Gestion des plaintes (CRGP) et Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP), les acteurs sociaux intervenants dans la prise en charge des cas de VBG, les entreprises des travaux...

A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP du PROLOG seront largement partagées avec les communautés dans les zones d'intervention du projet et le public en général.

Le PROLOG utilisera les canaux suivants aux fins de permettre à tous les acteurs et à tous les niveaux de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin :
Écoute et Participation :

Organisation des séances de sensibilisation et d'écoute avec la communauté.

Prise en compte des préoccupations spécifiques liées au déficit de confiance.

Adaptation Culturelle :

Respect des normes culturelles locales.

Travail avec des facilitateurs locaux ou des leaders communautaires pour faciliter la communication.

Sécurité :

Prise en compte de l'insécurité générale dans certaines zones.

Genre et Inclusion :

Prise en compte des principes directeurs et les normes liées au genre.

Identification des obstacles spécifiques auxquels les femmes peuvent être confrontées lorsqu'elles signalent des problèmes.

Formation et Matériel de Sensibilisation :

Formation des membres de la communauté sur le MGP, y compris les procédures de signalement et de suivi.

Création des supports de sensibilisation adaptés, tels que des brochures, des affiches ou des vidéos.

Réseaux de Communication :

Utilisation des divers canaux de communication : réunions communautaires, radios locales, SMS, télévision, crieurs publics, mégaphones, communication porte à porte via les ONG, banderoles etc.

Implication des leaders religieux, les chefs de village et d'autres personnes influentes pour diffuser l'information.

Suivi et Évaluation :

Évaluation régulière de l'efficacité de la vulgarisation du MGP.

Réajustement de l'approche en fonction des retours d'expérience et des besoins spécifiques de la communauté.

V. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE DE LA SUBVENTION BASEE SUR LA PERFORMANCE (SBP)

Contexte de mise en œuvre de la Subvention Basée sur la Performance

La sous-composante 2.c du PROLOG propose un nouveau système de répartition des ressources transférées par le MINDDEVEL qui intégrera des critères de performance dans les mécanismes d'allocation. A cet égard, une enveloppe de 28,38 milliards de F CFA (45 millions USD) sera allouée par le projet afin de tester ce nouveau mécanisme auprès des CTD cibles dans la perspective de son intégration progressive dans les mécanismes officiels d'allocation des ressources par le MINDDEVEL. A cet effet, un manuel de subvention basée sur la performance a été préparé. Il décrit le fonctionnement du système de subventions basées sur la performance que le MINDDEVEL propose aux CTD cibles à travers les ressources du Projet de Gouvernance Locale et Communautés Résilientes (PROLOG) dans le cadre de sa composante 2-C. Il présente les conditions d'accès aux subventions, les étapes du processus d'évaluation de la performance, le mécanisme de calcul des allocations et les règles de déblocage des fonds aux CTD, le calendrier annuel de mise en œuvre, et les autres dispositifs institutionnels. Dans l'objectif d'approfondir le processus de décentralisation engagé, cette nouvelle logique d'allocation des subventions aux CTD vise à renforcer la gouvernance, et améliorer la programmation budgétaire et la délivrance des services locaux résilients à travers la mise en place d'un système incitatif.

Cette phase expérimentale de la mise en place d'un mécanisme incitatif de transfert de ressources de l'Etat aux CTD ambitionne son élargissement progressif aux autres ressources de l'Etat, et ceci au-delà de la durée de vie du projet. Elle devra contribuer à l'accélération des réformes envisagées par l'Etat du Cameroun en matière de transferts des ressources de l'Etat central au profit des CTD.

Ce nouveau mécanisme devrait permettre d'accroître le volume des transferts afin de permettre aux CTD de mieux assurer leurs missions au bénéfice des populations conformément aux dispositions du Code Général des CTD (CGCT), tout en jouant un rôle incitatif en transférant aux collectivités les plus performantes des ressources supplémentaires. Les collectivités bénéficiaires devront, tout en maintenant leurs indicateurs de performance au-dessus des seuils minima requis, s'assurer de la bonne exécution des projets d'investissement financés par les subventions accordées. Elles devront également s'assurer du respect des règles de gestion régies par le présent manuel.

Les subventions basées sur la performance (SBP) seront allouées sur la base de la satisfaction par les CTD cibles de deux séries de critères distincts :

Une première partie de l'allocation, dite de « premier niveau » (APN), est conditionnée par la conformité des CTD cibles à des critères de base appelés Conditions Minimales Obligatoires (CMO) ; La vérification de cette conformité est

effectuée par une équipe mixte régionale impartiale mise en place au sein des conseils régionaux.

Une deuxième partie de l'enveloppe, dite de « deuxième niveau » (ADN), est conditionnée par l'obtention par les CTD cibles d'un score minimal sur des Indicateurs de Performance (IDP).

Il va de soi que les critères d'allocation peuvent susciter auprès des bénéficiaires des plaintes diverses.

Le processus de la Subvention Basée sur la Performance (SBP) a été lancé en Octobre 2024 avec l'auto-évaluation des Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) sur les Conditions Minimales Obligatoires (CMO), critères d'éligibilité à l'Allocation de Premier Niveau (APN). Il est prévu, une fois les résultats préliminaires publiés, que les Communes n'ayant pas été retenues puissent adresser les plaintes, doléances et réclamations au Projet, et éventuellement les Communes retenues. Il est question ici de divulguer les voies et moyens à travers lesquels les différentes Communes pourront adresser leurs plaintes.

Le MGP dans le cadre de la Subvention basée sur la Performance n'est pas différent du MGP général du Projet.

SECTION II. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS (MGPT)

I. INTRODUCTION

Au sens de la NES n°2, le MGPT est un mécanisme ou une procédure accessible et ouverte à tous les travailleurs du projet qui sert à prendre acte en temps utile des plaintes et de suggestions d'améliorations d'ordre professionnel à apporter au projet. Une plainte dans le présent contexte, est une expression d'insatisfaction d'ordre professionnel, qui se rapporte aux activités du projet. Aussi, le PROLOG entend mettre en place un cadre pour préserver les plaignants de toutes formes de représailles. Le règlement intérieur et le code de conduite disposeront d'articles qui définiront les sanctions applicables à tout employé reconnu coupable de violation de ces principes.

I.1. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes pour les travailleurs (MGPT)

L'objectif général du présent MGPT est de traiter de manière équitable, efficace, transparente et participative les plaintes, les doléances ou les préoccupations d'ordre professionnel.

I.2. Principes du traitement des plaintes

Pour un traitement efficace des plaintes le MGPT s'appuie sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer l'équité du processus et de ses résultats. Ces principes serviront également comme base conceptuelle pour la définition des indicateurs de performance du système de suivi-évaluation du mécanisme. Ces principes sont les suivants :

Légitimité : le mécanisme de traitement des plaintes dans sa conception, suscite la confiance, l'acceptation, la reconnaissance et l'adhésion des groupes d'acteurs et d'actrices auxquelles il s'adresse.

L'accessibilité : il est communicable et communiqué à tous les groupes d'acteurs et d'actrices auxquelles il est destiné, et fournit une assistance suffisante à ceux ou celles qui pourraient se voir opposer des obstacles particuliers pour y accéder. Il est compréhensible par tous et toutes, même par des personnes lisant peu ou pas, parlant peu ou pas les langues officielles (français et anglais). Il n'impose aucun coût et est sans risque de représailles pour le/la plaignant(e).

La prévisibilité : le mécanisme prévoit une procédure clairement établie assortie d'un calendrier indicatif pour chaque étape, un descriptif précis des procédures et des moyens de suivi de sa mise en œuvre.

L'équité : ce dispositif s'assure que les parties requérantes ont un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et aux compétences nécessaires à la mise en

œuvre d'une procédure de réclamation dans des conditions impartiales, avisées et conformes.

La transparence : le MGPT fournit aux personnels du projet des informations sur son fonctionnement, l'issue des plaintes traitées et des résultats réalisés.

La compatibilité avec les droits : le mécanisme veille à ce que l'issue des recours et les mesures de réparation soient compatibles avec les droits de l'homme.

L'amélioration continue : le projet s'appuie sur les mesures pertinentes pour tirer des leçons propres à améliorer le mécanisme.

L'engagement et la contribution des parties prenantes : L'entrepreneur s'engage avec les travailleurs sur la conception et la performance d'un mécanisme de réclamation, pour confirmer qu'il répond à leurs besoins. Si les travailleurs sont membres de syndicats, ceux-ci sont consultés sur la conception et la performance du MGPT.

1.3. Typologie des plaintes en lien avec le projet

Les types de plaintes et de requêtes éligibles à ce MGPT sont celles qui sont en lien avec les travailleurs directs et indirects du Projet Ainsi, les plaintes peuvent être liées aux conditions de travail et ou aux VBG/EAS/HS et VCE. De manière spécifique, les types de plaintes peuvent être répartis comme suit :

1.3.1. Plaintes/doléances liées aux conditions du travail et environnement du travail (liste non exhaustive)

- ✓ Différences dans les contenus des termes de référence et contrats pour un travail similaire ;
- ✓ Absence de transparence dans les procédures de recrutement du personnel du projet ;
- ✓ Non-transparence du processus de recrutement ;
- ✓ Soupçons de conflit d'intérêt ;
- ✓ Non-diffusion des informations ;
- ✓ Discrimination liée au genre etc.
- ✓ Comportement culturellement inapproprié ;
- ✓ Différence de traitement des travailleurs ;
- ✓ Niveau de sécurité insuffisant ;
- ✓ Absence de contrat écrit ;
- ✓ Non-respect des clauses de contrats ;
- ✓ Absence de cotisations sociales ;
- ✓ Absence d'assurance ;
- ✓ Manque d'EPI ;
- ✓ Manque de formation ;
- ✓ Discrimination diverse ;
- ✓ Représailles ;
- ✓ Mauvaise application des retenues sur le salaire ;
- ✓ Retard de paiement des salaires ;

- ✓ Non-respect des clauses contractuels dans le paiement des salaires et indemnité des travailleurs directs, contractuels, communautaires et ou des prestataires de l'UGP ;
- ✓ Abus d'heures supplémentaires ;
- ✓ Qualité ou type de nourriture ;
- ✓ Manque d'EPI ou EPI non adapté à la tâche ;
- ✓ Les conflits divers entre travailleurs ;
- ✓ Soupçons de corruption ;
- ✓ Abus d'autorité ;
- ✓ A l'absence d'application des procédures au sein de la structure concernée.
- ✓ A l'environnement de travail malsain se manifestant par le harcèlement moral
- ✓ L'atteinte à la vie privée ;
- ✓ Des propos injurieux ;
- ✓ Des propos ou des images obscènes ;
- ✓ Des invectives ;
- ✓ Le refus de communiquer et de collaborer ;
- ✓ Des malversations de toute nature ;

L'indisposition des collaborateurs par des actes qui sortent du cadre du travail (faire du bruit, générer de fortes odeurs, attitude condescendante, etc.)

1.3.2. Plaintes/doléances liées aux VBG/EAS/HS

Les plaintes/doléances liées aux violences basées sur le genre (VBG), exploitation et abus sexuels (EAS), harcèlement sexuel (HS) et violences contre les enfants (VCE), concernent :

Les incidents de VBG/ (EAS), harcèlement sexuel (HS) posés par le personnel au sein de la structure ;

Les plaintes liées au développement de la prostitution ou au marchandage sexuel au sein de l'UGP et des autres structures des prestataires partenaires du projet.

Les plaintes de viol ou d'agression sexuelle ; le harcèlement sexuel en milieu de travail (entre collègues de l'UGP ou le personnel des structures des prestataires partenaires du projet d'une part et entre les travailleurs et les communautés hôtes dans la zone d'intervention), etc.

1.4. Critère d'éligibilité de la plainte/doléance

Sera considérée comme admissible dans ce MGPT, toute plainte/doléance qui se rapporte aux travailleurs du projet (travailleurs directs, travailleurs contractuels, employés des fournisseurs principaux, travailleurs communautaires). Les plaintes/doléances « **non éligibles** » sont celles dont l'objet n'a aucun lien avec les travailleurs du projet ou le projet. Un filtre rapide permettra de déterminer si celles-ci sont fondées ou non.

Plainte/doléance de gravité majeur : Une plainte est de gravité majeure lorsqu'elle concerne spécifiquement des infractions au règlement intérieur et aux codes de conduite donnant lieu à des sanctions ultimes VBG/EAS/HS/VCE, atteinte à l'intégrité physique et psychologique du personnel etc.).

Plainte/doléance de gravité moyenne : Une plainte sera de gravité moyenne lorsqu'elle porte sur des infractions au règlement intérieur et aux codes de conduite.

Plainte/doléance de gravité mineure : lorsqu'elle ne rentre pas dans une des catégories suscitées et que la gravité est considérée comme mineure.

II. OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LES TRAVAILLEURS (MGPT)

Elle englobe les niveaux de résolution des plaintes, la composition et les rôles des membres des différents organes ainsi que l'organigramme d'implémentation du MGPT et des cas liés aux VBG/EAS/HS avec les niveaux d'organisation et de responsabilité.

En effet, les membres de l'UGP, les travailleurs du Projet, tout comme les bénéficiaires du Projet ont le droit de se plaindre si les conditions légales et les normes environnementales et sociales ne sont pas respectées, si l'aide reçue n'est pas celle qui leur convient ou ne correspond pas à ce qui leur a été promis par les acteurs de la mise en œuvre du Projet, ou en cas de manquement graves aux codes de conduite.

Le mécanisme de gestion des plaintes s'appliquera aux travailleurs directs et contractuels et constituera un moyen structuré de recevoir et de régler une préoccupation soulevée par ces derniers qui auraient estimé avoir été lésés par les moyens et conditions de travail.

Le mécanisme de gestion des plaintes permettra aux travailleurs de faire valoir leurs diverses préoccupations d'ordre professionnel, de déposer leurs plaintes et facilitera la résolution de tout problème ou risque auquel les employés sont exposés dans le cadre de l'exécution au quotidien de leurs tâches.

Les travailleurs seront informés de leurs droits et obligations, de même que du mécanisme des plaintes et des mesures prises pour les protéger contre toutes représailles pour l'avoir utilisé, lors des séances de négociation des contrats. Les détails du mécanisme de gestion des plaintes et litiges seront ensuite consignés dans les contrats de travail et le Projet veillera à faire en sorte que le mécanisme de gestion des plaintes soit facilement accessible à tous les travailleurs du Projet (directs, contractuels et communautaires) au moyen de tableaux d'affichage, de boîtes à suggestions et à plaintes et d'autres moyens au besoin.

Il sera de la responsabilité de l'entreprise et de l'UGP recevant les plaintes d'en déterminer la gravité et de décider si elles peuvent être traitées immédiatement de façon verbale et informelle, ou si elles doivent passer par les voies officielles (Inspection de travail, etc.). Qu'elle que soit le mode de traitement (verbale et

informelle, voies officielles, etc.), un rapport de traitement ou de résolution sera rédigé et édité

L'entreprise devra jouer un rôle prépondérant dans la gestion des plaintes qui sont liées à la main-d'œuvre. Et, elle est tenue de communiquer à l'UGP toutes les plaintes reçues, incluant celles ayant trouvé une entente à l'amiable à la satisfaction du (de la) plaignant(e). Le mécanisme de gestion des plaintes et des litiges sera décrit dans le cadre des formations d'initiation du personnel qui seront dispensées à tous les travailleurs du Projet.

Ces formations permettront de présenter :

- ❖ L'entité responsable pour recevoir, consigner et suivre le règlement des plaintes et des litiges : les comités de gestion des plaintes ;
- ❖ Les différentes étapes de la procédure ;
- ❖ Les délais indicatifs pour répondre aux différentes plaintes ; etc.

II.1. Etape 1 : Collecte des plaintes

Divers lieux et canaux de réception seront mis à la disposition des travailleurs pour collecter leur plainte. Les principaux canaux de collecte des plaintes dans le cadre du PROLOG seront fonction des catégories des travailleurs :

Pour les travailleurs directs du projet : le personnel de l'UGP, le personnel des UCR, et les prestataires de services et Consultant (Firme/individuel) d'assistance technique du PROLOG, les canaux seront : les courriers physiques, les courriers électroniques, les appels téléphoniques, le site Web du projet, le personnel du projet en charge de la collecte des plaintes/doléances (l'Expert social de l'UGP et les Experts Social des UCR), messagerie texte/SMS, boîtes de réclamations/suggestions placées de manière stratégique dans les locaux de l'UGP et des UCR, numéro court.

Pour les travailleurs contractuels et communautaires. Ils auront la possibilité de soumettre leurs plaintes/doléances à travers les boîtes de réclamations/suggestions placées de manière stratégique dans les bases chantiers (pour les activités de construction), et chez les points focaux désignés dans les villages, numéro court. Le MGPT garantira la réception de plaintes anonymes, la confidentialité du contenu et sa dérivation aux instances pertinentes selon le cas. La plainte sera enregistrée comme anonyme dans le MGPT et traitée dans ce cadre. Les réclamations anonymes ne seront pas traitées par le présent MGP. Cependant, si une plainte anonyme contient des informations pertinentes sur des questions spécifiques liées aux travailleurs du projet, le MGPT la transmettra au Coordonnateur du Projet pour information et suivi, le cas échéant.

II.1.1. Plaintes/doléances concernant les conditions de travail et de l'environnement du travail

Après réception, les plaintes/doléances sont enregistrées par les personnes dédiées (points focaux de chaque Comité de gestion des plaintes qui traitera directement la plainte ou encore la fera suivre au niveau supérieur selon la pertinence de celle-ci), au sein du Comité de gestion des plaintes selon le niveau auquel elle a été

enregistrée. L'enregistrement se fera dans une base de données numérique développée à travers la plateforme MGP dont le E-feedback. Pour le personnel de l'UGP, l'enregistrement est effectué par la requête simple. Pour les travailleurs communautaires l'enregistrement est fait par le point focal ou par les canaux locaux (boîte à suggestion, courrier écrit, etc.).

L'enregistrement comprend les éléments d'identification de l'utilisateur/usagère, l'objet de la plainte/doléance, afin de permettre qu'une suite soit réservée au traitement de ladite plainte/doléance. Globalement, les données de base à collecter comprennent au moins : le numéro de la plainte/doléance, le nom du (de la) requérant(e)/plaignant(e) si possible (s'il/elle veut garder l'anonymat), l'âge, le sexe, le handicap (le cas échéant), la nature et l'objet de la plainte/doléance, la date de transmission de la plainte/doléance.

II.1.2. Plaintes/doléances relatives aux VBG/EAS/HS

S'agissant spécifiquement des plaintes VBG/EAS/HS, les informations seront partagées à la Banque mondiale dans les 48 heures délai de rigueur. Les données à collecter sont l'âge, le sexe, la nature de l'incident, le lieu de l'incident, et la date de transmission de la plainte/doléance, des services où le/la survivant(e) a été référé et les procédures en cours. La sécurité des données, est un aspect important du MGPT. Afin de la garantir, l'Expert VBG du PROLOG aura un mot de passe des bases de données. Afin de faciliter le respect des délais de transmission des informations urgentes sur les VBG/EAS/HS et VCE, les plateformes numériques de communication telles que WhatsApp pourront être mises à contribution. Pour protéger les informations reçues, les messages partagés par WhatsApp seront adressés exclusivement à un seul destinataire indiqué (Responsable VBG), qui prendra soin de les supprimer après avoir pris connaissance. Il est prévu différents voies et moyens pour déposer une plainte VBG/EAS/HS garantissant la confidentialité au plaignant ou à la plaignante :

- Mise en place des boîtes à suggestions accessibles au sein des entités du projet où les plaignant(e)s peuvent déposer des plaintes anonymes par écrit. Lors de l'information et la sensibilisation sur le MGP, il sera précisé qu'en cas de plainte anonyme, il est important que le (la) plaignant(e) donne le maximum d'informations possible sans dévoiler son identité afin de faciliter les investigations sans avoir besoin de faire des recherches pour revenir vers elle/lui.
- Désignation des points focaux VBG/EAS/HS dans chaque entité du projet, et membre des comités de gestion des plaintes.
- La mise en place des e-mails dédiés.

Les contacts des services de prise en charge apparaissant dans la cartographie des services élaborée par le projet. Les plaintes enregistrées par les services d'aide seront directement dirigées vers l'UGP chargée de suivre la mise en œuvre du plan d'action VBG/EAS/HS.

Le circuit de référencement permettra à toute victime de VBG/EAS/HS et VCE d'accéder aux services de protection disponibles et de recevoir une réponse aussi adéquate que possible. L'assistance médicale est prioritaire dans les cas de viol et/ou agression physique. En cas de viol, la prise en charge médicale inclut la contraception d'urgence et la prophylaxie post-exposition anti VIH suivant le consentement de la survivante. Pour les cas qui nécessitent un suivi psychosocial ou judiciaire, la survivante sera également référée aux services compétant indiqués par le système de référencement potentiel existant dans la zone du projet (centres médicaux, prestataires de services psychosociaux, Police/Sécurité, structures communautaires conseillers en matière d'assistance juridique ou fonctionnaires de la protection) disponible ou à compléter selon le besoin.

II.2. Etape 2 : Tri et traitement des plaintes

De manière opérationnelle, en vue du traitement des plaintes/doléances les responsables ou points focaux des Comités de Gestion des Plaintes (COGES) mèneront les actions de tri en fonction de la recevabilité. Seules les plaintes déposées dans le circuit de collecte des plaintes du PROLOG seront traitées qu'elles relèvent des travailleurs ou de toute autre partie prenante au Projet.

II.2.1. Plaintes/doléances concernant les conditions de travail et de l'environnement du travail

Le COGES des plaintes jugera la plainte :

Recevable : Si la plainte/doléance concerne les travailleurs du projet. Dès lors, le COGES des plaintes mènera les opérations ci-après :

Informé le plaignant (i) de la recevabilité de sa plainte ; (ii) sur les prochaines étapes de traitement de la plainte ; (iii) de la durée que pourra prendre le traitement de la plainte ;

Transmettre la plainte à l'instance de gestion des plaintes supérieure s'il s'avère que le Comité qui a reçu la plainte n'a pas la capacité ou vocation à traiter la plainte reçue ;

Irrecevable : Si la plainte/doléance n'est pas en lien avec les travailleurs du projet. Le COGES plainte mènera les actions suivantes :

Expliquer au plaignant les motifs d'irrecevabilité ;

Identifier et communiquer au plaignant les services à même de traiter la requête ;

Présenter les voies de recours si le plaignant ne partage pas l'avis du COGES plainte.

II.2.2. Plaintes/doléances concernant les VBG/EAS/HS

Les responsables VBG et sociale décriront si la plainte est :

Irrecevable : Si la plainte/doléance n'est pas en lien avec les travailleurs du projet, ils en informeront le plaignant en lui indiquant le service compétent pour traiter de sa plainte/doléance.

Identifier le service adéquat (services et personnes, entité(s) extérieure(s)) pour apporter une solution aux problèmes posés et acheminer les différentes plaintes/doléances ;

Recevable : Si la plainte/doléance concerne les travailleurs du projet.

Pour garantir un bon traitement des plaintes/doléances concernant les VBG/EAS/HS, une Équipe de conformité (EC) ou un panel de gestion des cas de VBG/EAS/HS spécifique devra être mis en place. Cette équipe va regrouper les personnes compétentes de l'UGP, les responsables sociale et VBG de la structure concernée et intégrer, un(e) représentant(e) de la délégation régionale du MINPROFF ou de toute autre personne identifiée travaillant sur les VBG/EAS/HS au niveau régional et national. Au niveau communal et local, un panel de gestion des cas de VBG/EAS/HS sera constitué des acteurs VBG agissant dans ces localités (personnel MINPROFF MINAS, personnel de santé). La responsable VBG sera chargée de suivre les plaintes VBG de tous les travailleurs du projet (directs, contractuels ou communautaires).

Ils mèneront les opérations ci-après :

Les survivantes VBG/EAS/HS seront immédiatement référées par les points focaux vers les services médico-sociaux de prise en charge des violences sexuelles, selon les souhaits et les choix de chaque survivant. Ensuite la plainte est transmise par ces points focaux dans les 24 heures au prestataire pour enregistrement.

Un registre séparé, sécurisé et confidentiel, pour l'enregistrement des plaintes sera géré par le prestataire et un récépissé délivré dans les 24 heures. Une fiche de notification séparée pour les plaintes EAS/HS sera utilisée pour permettre aux prestataires de remonter la plainte pour traitement.

Dans les 24 heures suivant la réception de plaintes d'EAS/HS, la plainte devra être reporter auprès de l'UGP qui en informera immédiatement la Banque mondiale, utilisant une fiche de notification préétablie, notamment le « Environmental and Social Incident Report Tool-ESIRT », par email au chargé du projet, au spécialiste principal (social) en charge du projet et au point focal VBG de la Banque.

Seuls les éléments suivants doivent être enregistrer/rapporter : Le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien entre la survivante et l'auteur présumé (si connu), l'âge et sexe du/de la survivant(e), s'il y a eu ou non référencement vers un prestataire de services et autre action menée. Tout rapport ne doit contenir aucune information permettant d'identifier la survivante.

Suivre l'accompagnement des survivant(e)s au sein des services de prise en charge.

Des formations seront faites aux intervenants dans le processus sur les procédés de codage et les outils d'enregistrement et de classement sécurisés et confidentiels des informations (utilisation des codes à la place des noms, classement sous scellé des documents identifiant, accès sélectif à ces documents, sauvegarde protégée des fichiers informatisés, etc.) ;

S'agissant notamment des appels en lien avec la VBG/EAS/HS reçus au numéro court, le personnel concerné recevra une formation préliminaire, (l'identification VBG/EAS/HS et VCE : définition, types/formes cause, conséquence) pour les habiliter à la communication empathique avec les survivant.e.s, la maîtrise de la cartographie des services pour l'orientation des survivantes vers les structures de prise en charge, la communication des données.

Globalement, la gestion des doléances se fera dans le strict respect des valeurs et principes tels que : (i) la célérité dans le traitement des doléances, (ii) la transparence, (iii) l'équité (iv) la traçabilité, (v) la redevabilité des personnes impliquées, (vi) l'anonymat et la protection des plaignants et plaignantes (vii) la probité. L'accès à la base de données est contrôlé afin d'assurer sa confidentialité

Pour les VBG/EAS/HS, un accent sera mis sur les 04 principes élémentaires ci-après :

Sécurité : La sécurité du/de la survivant(e) et de son entourage, enfants ou personnes ayant proposé leur aide, doit être la priorité absolue de tous les acteurs. Les individus qui rapportent un cas de violence basée sur le genre ou des antécédents d'abus s'exposent souvent à d'autres violences du/des responsable(s) ou d'autres personnes de leur entourage ;

Confidentialité : La confidentialité est liée au droit des individus de décider à qui ils veulent bien ou non raconter leur histoire. Le respect de la confidentialité interdit la divulgation d'informations à un tiers sans l'accord de la personne concernée. C'est une question de sécurité, de confiance et d'émancipation ;

Respect : Toutes les mesures prises seront motivées par le respect des choix, des souhaits, des droits et de la dignité du/de la survivant(e) ;

Non-discrimination : Les survivant(e)s de violence ont droit au même traitement indépendamment de leur âge, de leur race, de leur religion, de leur nationalité, de leur origine ethnique ou de toute autre considération

II.3. Etape 3 : Accusé de réception et suivi

Pour ce qui est des plaintes liées aux conditions de travail et de l'environnement du travail, et celles liés au VBG/EAS/HS le dépôt d'une plainte quel que soit le canal utilisé (voie orale, courrier, téléphone, SMS, Numéro vert, présentation physique, etc.) engendrera automatiquement un accusé de réception qui sera remis au plaignant.

L'accusé de réception est transmis par les responsables dédiées au niveau des canaux de réception. Cet accusé de réception (pour les plaintes autres que celles VBG) se fera dans un délai de 48 heures maximum à partir de la réception. Le contenu de l'accusé de réception portera sur :

La confirmation de la réception et de l'enregistrement de manière appropriée de la requête du plaignant. Cette action sera documentée dans le dossier du plaignant ;

La précision sur la procédure qui devra s'appliquer à la plainte/doléance/réclamation, et

L'information du plaignant(e) sur la durée du traitement, et qu'il/elle sera informé(e) régulièrement sur l'état d'avancement ;

Pour les plaintes anonymes le COGES veillera à communiqué sur la plainte d'une manière à transmettre l'information utile au plus grand nombre des travailleurs. Cette communication se fera lors des réunions d'assemblée générale sur les lieux de travail ; par des communiqués affichés sur les tableaux d'informations dans les lieux de travail.

Plaintes/doléances relatives aux VBG/EAS/HS

Les plaintes liées aux VBG/EAS/HS ne seront pas gérées au niveau 1 par les Comités de Gestion des Plaintes. Avec le consentement des survivants, elles seront transférées au niveau 2, à l'UGP pour la gestion et la vérification du lien avec le projet. Le projet au travers du spécialiste VBG entreprendra les actions suivantes :

Notifie en toute confidentialité la réception de la plainte au (à la) plaignant(e) sur la suite donnée à sa plainte (non fondée, fondée) ;

Échange avec le (la) plaignant(e) par téléphone ou dans un lieu qui ne le (la) met pas en insécurité pour lui expliquer la suite de la procédure et recueillir son consentement pour la suite du processus.

La prise d'autorisation auprès des survivant(e)s, pour le partage des informations sur les incidents tout en gardant la confidentialité, et l'orientation vers une structure d'aide si cela n'a pas encore été fait.

II.4. Etape 4 : Vérification, investigation et action

II.4.1. Plaintes/doléances concernant les conditions de travail et de l'environnement du travail

Pour une gestion participative et efficace des plaintes/réclamations du ressort de la NES 2 et en lien avec la mise en œuvre des activités du PROLOG, quatre (04) niveaux de gestion des plaintes sont requis. Ces niveaux se déclinent comme suit :

Le Comité Communautaire de Gestion des Plaintes

Le niveau 1 est constitué des Comités de gestion des plaintes au sein des entreprises, points focaux MINEPAT, UGP, COGES des plaintes ; le président du COGES des plaintes/ou un autre membre du comité au niveau 1 accuse réception des plaintes transmises et fixe une date pour la tenue d'une session du comité dans un délai de trois (03) jours, pour recevoir le(s) plaignant(s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte. Ainsi, le Comité peut disposer de sept (07) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte. Le comité doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de dépôt de la plainte. Passé ce délai, la plainte sera systématiquement transférée à la commission au niveau 2 pour

examen. Si la plainte est jugée fondée et recevable, après les investigations approfondies, le comité Communautaire de gestion des plaintes le signifie au(x) plaignant(s) et entame les négociations pour une solution à l'amiable. Si un accord satisfaisant est trouvé entre le(s) plaignant(s) et les membres du comité du niveau 1, la plainte est clôturée à ce niveau et le reporting fait à l'UGP.

Si la plainte est jugée fondée et la solution proposée par le comité Communautaire de gestion des plaintes n'est pas acceptée par le plaignant, elle est portée devant le comité Local de Gestion des Plaintes. Pour ce faire, il s'agira de transmettre au comité de niveau 2, un exemplaire de la fiche d'enregistrement de la plainte et le PV de la session du règlement de la plainte/réclamations, dans les 72 h qui suivent. Les plaintes signalées au niveau du comité 2 seront traitées avec diligence et un feedback sera fait au plaignant et au comité.

Le Comité Local de Gestion des Plaintes

Il est situé au niveau des Communes. Les plaintes sont reçues, enregistrées et résolues. Le Président du comité de gestion des plaintes du niveau 2 accuse réception des plaintes transmises directement par le comité de gestion des plaintes du niveau 1 ou par les plaignants au niveau 1. En accord avec le Coordonateur du PROLOG, le responsable du comité 2 fixe une date pour la tenue d'une session de gestion de plaintes dans un délai de trois (03) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte reçue en vue de l'examiner. Ainsi, le comité 2 peut disposer de quatre (4) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte. En cas de persistance de non-conciliation, le responsable du comité 2 indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires. Quelle que soit l'issue, le comité 2 documentera et archivera toute la procédure et les choix offerts et fera un reporting à la Banque mondiale. Le comité 2 doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte dans un délai de sept (07) jours à compter de la date de dépôt de la plainte. Les plaintes du niveau 1 signalées directement au niveau 2 seront traitées en collaboration avec les acteurs du comité communautaire. Un feedback sera fait au plaignant à toutes les étapes du processus.

Le Comité Régional de Gestion des plaintes

Le comité Régional de gestion des plaintes intervient et traite des plaintes en cas de persistance de non-conciliation au niveau 1 et 2 entre le plaignant et l'accusé et aussi pour les cas de VBG/EAS/HS référés dans le respect de la volonté du survivant et à la suite d'un choix éclairé d'un mentor. Les plaintes signalées au niveau 3 seront traitées par le personnel dédié au MGPT du PROLOG.

Le Comité National de Gestion des plaintes

Le Comité National de Gestion des Plaintes intervient et traite des plaintes en cas de persistance de non-conciliation au niveau 1, 2 et 3 entre le plaignant et l'accusé et aussi pour les cas de VBG/EAS/HS référés dans le respect de la volonté du survivant

et à la suite d'un choix éclairé d'un mentor. Les plaintes signalées au niveau 4 seront traitées par le personnel dédié au MGPT de l'UGP/PROLOG.

II.4.2. Les Plaintes/doléances concernant les VBG/EAS/HS

Le processus de vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le projet. Le travail de vérification sera effectué dans un délai de trois semaines après la réception de la plainte par l'équipe de conformité sus présenté à l'étape 3. Une fois la vérification faite et clôturée, au plus tard 6 semaines après la réception, le/la survivant (e) sera informé (e) par le spécialiste VBG de l'UGP des résultats de la vérification et des actions prévues. Les spécialistes social et VBG se chargeront de la mise en œuvre des actions décidées, du suivi et de l'évaluation du processus. L'application des sanctions sera assurée par le projet (spécialiste social, spécialiste VBG et coordonnateur) ainsi que par la structure ou l'entreprise concernée par la plainte.

II.5. Etape 5 : Suivi et évaluation

II.5.1. Plaintes/doléances concernant les conditions de travail et de l'environnement du travail

Les responsables du projet suivront les indicateurs de performance du MGPT et prendront les mesures correctives nécessaires.

Le suivi et évaluation du MGPT se fera à l'aide des indicateurs de suivi, tels que :

Les plaintes les plus fréquentes ;

Le délai moyen pour les résoudre ;

Le nombre des plaintes résolus au premier point de contact ;

Le pourcentage de plaignants satisfaits des mesures prises après leur plainte Procès-verbaux de mise en place des comités de gestion des plaintes

Tableaux d'enregistrement des plaintes (nombre des plaintes enregistrées)

Procès-verbaux de conciliation ;

Procès-verbaux de clôture ;

Tableaux de clôture de plaintes ;

Rapport d'évaluation trimestrielle des comités de gestion des plaintes

II.5.2. Plaintes/doléances concernant les VBG/EAS/HS

En rapport avec les VBG/EAS/HS et le suivi et évaluation se fera à l'aide des indicateurs quantitatifs et qualitatif.

Les indicateurs quantitatifs tels que :

- Nombre de plaintes VBG/EAS/HS reçues (sans cible) ;
- % des plaintes VBG/EAS/HS référées aux services de prise en charge ;

- % de plaintes enregistrées dans le MGP ;
- % des plaintes VBG/EAS/HS résolues dans le délai prévu ;
- % des plaintes VBG/EAS/HS non-résolues dans le délai prévu ;
- Délai de réponse moyen apporté aux plaintes VBG/EAS/HS) ;

Canal utilisé par le/la plaignant (e pour transmettre la plainte :

- En personne ;
- Téléphone ;
- SMS/Texte ;
- Courrier physique ou message électronique et/ou ;
- Structure d'aide VBG/EAS/HS ;
- Collègue de l'UGP ;
- Autres (à préciser)
- Pourcentage de plaintes clôturées.
- Les indicateurs qualitatifs concernent
- La prise en charge du délai de référence vers une structure d'aide après signalement du cas ;
- La qualité d'accueil dans les structures d'aide,
- Délais de prise en charge ;
- Types et qualité des prestations offertes par les structures d'aide ;
- Les actions mises en place en réponse aux incidents de VBG/EAS/HS par les projets.
- Les résultats d'enquêtes de satisfaction seront publiés (site web, voie d'affichage au sein de l'UGP, mail.) afin d'assurer la visibilité du MGPT.

II.6. Etape 6 : feedback et Clôture

II.6.1. Plaintes/doléances concernant les conditions de travail et de l'environnement du travail

La clôture de la plainte liée aux conditions et environnement de travail se fera par l'information aux plaignants des résultats obtenus à l'issue du traitement de la requête. A cet effet, l'équipe dédiée au MGPT mènera les actions suivantes :

- Contacter les usagers/usagères du MGPT afin d'expliquer la suite réservée au traitement de leurs plaintes/doléances ;
- Expliquer toutes les étapes du MGPT qui ont été effectivement suivis ;
- Informer sur les résultats des investigations pour les plaintes fondées ;
- Faire signer un PV d'acceptation de la résolution au plaignant satisfait
- Expliquer au plaignant insatisfait qu'elle/il peut faire un appel ;
- Sanctionner la clôture de la gestion de la doléance/réclamation, par un acte formel (décision, lettre, site web, Journal du projet le cas échéant, voie d'affichage, émission radio, etc.) ;
- Renseigner la base de données sur le résumé du traitement de la doléance ;
- Archiver et classer de manière rigoureuse la documentation relative au dossier du/de la plaignant(e) ;
- Documenter les leçons apprises ;

- Publier les rapports des résultats du MGPT en prenant compte du principe de confidentialité ;
- La Spécialiste en Sauvegarde Sociale est responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire d'enregistrement et de traitement des plaintes, PV de conciliation, décision de justice etc.).

II.6.2. Plaintes/doléances concernant les VBG/EAS/HS

Pour ce qui est de la clôture des plaintes lié aux VBG/EAS/HS, avant toute communication sur l'issue de la vérification par le projet, y compris auprès de l'auteur du présumé acte de EAS/HS, le spécialiste VBG devra avoir le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le /la plaignant(e), s'il s'avère nécessaire. L'auteur sera aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure.

La Spécialiste en Sauvegarde Sociale est responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire d'enregistrement et de traitement des plaintes, PV de conciliation, décision de justice etc.)

Pour ce qui est des plaintes VBG, le Spécialiste VBG se chargera de l'archivage des dossiers de plaintes (fiche de consentement, d'incident, fiches de référencement, copie des certificats médicaux, décisions de justice etc.) Ainsi que de la tenue des bases de données y relatives.

CONCLUSION

Conformément aux recommandations de la Banque mondiale, le présent document détaille le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) qui sera mis en œuvre dans le cadre de la mise en œuvre des activités du PROLOG. Au sens juridique du terme, une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel d'un projet qui suscitent directement ou indirectement de l'anxiété ou d'un abus de droit chez quiconque. Dans le cadre de ce projet, la plainte sera toute action ou information relative à la mise en œuvre du projet causant un préjudice moral, financier et juridique à toute personne. Elle a pour objectif général de solliciter et d'encourager la participation des communautés bénéficiaires (hommes, femmes, garçons et filles) de façon sécurisée et adaptée. En d'autres termes, ce MGP est en adéquation avec le Norme Environnementale et Sociale n° 10 : Mobilisation des Parties Prenantes et Informations. Il détaille l'ensemble des mesures et des procédures ainsi que le dispositif opérationnel et de gestion qui seront mises en œuvre par le PROLOG pour faciliter les potentiels plaignants à soumettre leurs plaintes. De ce fait, il constitue un instrument important pour assurer l'harmonie entre les parties prenantes au projet et le règlement des différends pour une bonne mise en œuvre du projet dans le respect des exigences environnementales et sociales de la Banque mondiale. En somme, le Mécanisme de Gestion des Plaintes décrit dans le présent document devra permettre de répondre aux attentes des populations et de rectifier, au besoin, les activités du Projet ayant un impact négatif sur l'environnement ou les personnes.

ANNEXES

Annexe 1 : Budget du MGP DU PROJET

N°	Activités	Qté	Coût Unitaire (FCFA)	Coût total (FCFA)	Année 1
1.1	Achat des téléphones portables simples	60	25 000	1 500 000	1 500 000
1.2	Achat des cahiers registres pour les CV/CQ	1000	6 500	6 500 000	6 500 000
1.3	Formation des points focaux	60	3 000 000	180 000 000	180 000 000
1.4	Conventions avec le MINPROFF et le MINAS pour conduire les activités VBG				Cf Plan d'action VBG
1.5	Formation des membres des quatre CGP (CCGP, CLGP, CRGP, CNGP)	3	5 000 000	15 000 000	5 000 000
1.6	Missions de supervision de la mise en œuvre du MGP de la part de l'UGP	06	2 000 000	12 000 000	12 000 000
2.1	Diffusion et vulgarisation du MGP dans les médias	06	5 000 000	30 000 000	30 000 000
2.2	Atelier de lancement du MGP (Reprographie et reliure du document, pause-café pause déjeuné, location salle et frais de transport)	06	3 000 000	18 000 000	18 000 000
2.3	Vulgarisation du MGP (Location chaises, collation participants, duplication du	06	10 000 000	60 000 000	60 000 000

	document, frais de communication etc.....)				
3.1	Fonctionnement du comité MGP (Fournitures, appui logistique, sensibilisation, réunions, production des rapports, communication etc.)	3	2 000 000	6 000 000	6 000 000
3.2	Approvisionnement des téléphones en crédit de communication	FORFAIT		10 000 000	10 000 000
3.3	Vérifications de terrain ou investigations	FORFAIT		20 000 000	20 000 000
3.4	Elaboration de la cartographie des prestataires de soins dans les régions de l'Adamaoua, de l'Est, Nord-Ouest et du Sud-Ouest				Cf Plan d'action VBG
3.5	Recrutement Consultant (firme) chargé d'animer le MGP et de la conduite des activités de prévention et réponse VBG/EASHS, du suivi et du traitement des cas de VBG/EAS/HS et VCE	Forfait			PM (pris en compte dans le plan d'action VBG).
3.6	Recrutement d'un consultant firme pour la mise en place et l'animation de la ligne verte	Forfait		75 000 000	75 000 000
TOTAL				424 000 000	424 000 000

Soit un montant total de quatre cent vingt et quatre millions (424 000 000) de francs CFA pour l'année 2024.

Annexe 2 : Modèle de formulaire de réception de la plainte

FORMULAIRE DE RECEPTION DE LA PLAINTE		
INFORMATION SUR LE/LA PLAIGNANT(E)		
Nom et prénom(s) :	Sexe :	
Date et lieu de naissance :	Mode saisine :	
Téléphone :	Adresse :	
Sous-projet ou activité concerné :		
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :
N° d'enregistrement :	Code PAP si Plaignant est PAP :	
<p>Notre comité prend vos préoccupations très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.</p>	<p><u>Description de la plainte</u></p>	
<p>Nous vous tiendrons informé(e) dans un délai de jours ouvrables et selon votre convenance (lettre écrite, mail, appel téléphonique), des suites qui seront réservées à votre plaintes.</p>		
<p>Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes :</p> <p>Recevoir la plainte et en accuser réception.</p> <p>Examiner et évaluer la plainte, en faisant une analyse approfondie de la plainte et en associant, le cas échéant, le personnel technique.</p> <p>Proposer des solutions et en discuter avec le requérant, ouvrir la discussion à l'ensemble des préoccupations pouvant animer le requérant et appliquer les solutions une fois celles-ci acceptées. En cas de refus, faire remonter la plainte au niveau supérieur pour examen et mesures complémentaires éventuelles (Comité communal ou l'UGP) ou vous laisser votre droit de saisir les juridictions compétentes</p> <p>Clore la plainte et évaluer le résultat.</p>		
<p>Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.</p>		
<p>Informations sur la personne ayant reçu la plainte :</p>		

Nom et prénoms :

Téléphone :

Niveau (CLGP/CCGP/CRNP/CNGP) :

Village/Quartier/Commune :

Signature/Visa

Annexe 3 : Exemple de fiche de mise en place des comités locaux de gestion des plaines

Localité :			
Date de mise en place :			
Nombre de participants à l'assemblée générale :	Homme		Femme
Nom du médiateur :			
Thèmes abordés avant installations du comité :	Présentation du projet Impacts possibles du projet Mode de gestion des impacts négatifs du projet MGP comme outil de règlement des impacts négatifs du projet Utilité de mise en place d'un comité de gestion des plaintes Rôle et responsabilité du comité de gestion des plaintes Composition du comité de gestion des plaintes Profils recherchés pour être membre du comité de gestion des plaintes Questions-réponses Désignation des membres		

Poste à occuper	Noms et Prénoms	Numéros de phone	Signature
Président			
Rapporteurs			
Membres			
Ont signé :			
1.			
2.			
Le médiateur	Le président du comité		

Annexe 4 : Lettre d'accusé de réception de la plainte

Niveau du CGP :		District/Quartier/Commune		Téléphone	
Date			Heures		
Nom et prénom (s) du plaignant					
Adresse du plaignant					
Téléphone du plaignant					
Mode de soumission de la plainte	Ligne verte /__/ en personne /__/ courriel envoyé /__/ téléphone /__/				
Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle [Nom de famille du requérant] :					
Objet :					
<p>Le comité de niveau :/ accuse réception de votre plainte en date du Notre comité prend vos préoccupations très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.</p> <p>Notre comité est doté de procédures de règlement des plaintes que nous suivons pour étudier les plaintes et y apporter une solution. Conformément à nos procédures de règlement des plaintes, nous déterminerons si</p> <p>Votre requête satisfait les critères de recevabilité inscrits à notre mécanisme de gestion des plaintes, puis nous envisagerons les prochaines étapes, en tant que de besoin. Nous vous contacterons entretemps si des précisions nous sont nécessaires.</p> <p>Nous vous tiendrons informé (e) dans un délai de jours ouvrables à compter de la date du présent courrier.</p> <p>Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes :</p> <p>Recevoir la plainte et en accuser réception.</p> <p>Examiner et évaluer la plainte, en faisant une analyse approfondie de la plainte et en associant, le cas échéant, le personnel technique.</p> <p>Proposer des solutions et en discuter avec le requérant, ouvrir la discussion à l'ensemble des préoccupations pouvant animer le requérant et appliquer les solutions une fois celles-ci acceptées. En cas de refus, faire remonter la plainte au niveau supérieur pour examen et mesures complémentaires éventuelles (Comité communal ou l'UGP) ou vous laisser votre droit de saisir les juridictions compétentes.</p>					

Clore la plainte et évaluer le résultat

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Le Comité

Annexe 5 : Lettre de réponse officielle à la plainte

Lettre de réponse officielle à la plainte		
Information sur la plainte		
Nom et prénom(s) du/de la plaignant(e) :		Sexe :
Date et lieu de naissance :	Mode saisine :	
Téléphone :	Adresse :	
Sous-projet concerné :		
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :
N° d'enregistrement :	Date de réponse :	
Comité de niveau : / ___ / Quartier/Ville :		Téléphone :
Nous vous informons, qu'après analyse pour déterminer la recevabilité ou non de la plainte et proposer les mesures correctives le cas échéant, notre comité a jugé votre plainte (cocher la case devant recevable ou irrecevable) :	Recevable	<input type="checkbox"/>
	Irrecevable	<input type="checkbox"/>
Proposition des mesures correctives à l'effet de la résolution de la plainte (si plainte recevable) :		
Description des faits justifiant l'irrecevabilité/rejet de la plainte (si plainte est irrecevable) :		
Cette décision de notre comité ne vous prive pas de votre droit de toute action auprès _____ de :.....		
Veuillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués. Le président du comité		
Avis du/de la plaignant(e) sur la décision du comité	Favorable	<input type="checkbox"/>
	Non favorable	<input type="checkbox"/>

Date/heure/signature du/de la plaignant(e)

Annexe 6 : Modèle de lettre de clôture de la plainte

Lettre de clôture de la plainte		
Informations sur la plainte		
Nom et prénom(s) du/de la plaignant(e) :		Sexe :
Date et lieu de naissance :	Mode saisine :	
Téléphone :	Adresse :	
Projet concerné :		
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :
N° d'enregistrement :	Date de réponse :	
Comité de niveau : / ___ / Quartier/Ville :		téléphone :
<u>Information du/de la plaignant(e) par le comité</u>		
<p>Le comité vous informe, qu'après l'acceptation des suites données à votre plainte et la mise en œuvre effective des mesures correctives convenues pour la résolution de celle-ci, le comité procède à la clôture et l'archivage de celle-ci.</p>		
<u>Satisfaction du/de la plaignant(e)</u>		
<p>Je soussigné, répondant à l'identification décrite plus haut, certifie avoir accepté la proposition du comité. Aussi, suite à la mise en œuvre des mesures correctives décidées en réponse à ma requête, je considère que la plainte est définitivement close.</p>		
Fait à _____, le _____ 202__		
Le/la plaignant(e)		
Le Président du comité		



Annexe 7 : Modèle du registre des plaintes

N° de la plainte	Date et mode de soumission	Code de la plainte dans la plateforme	Informations sur le plaignant (Nom et prénoms, adresse, téléphone)	Description de la plainte	Sous-projet concerné (Activité, ville, Quartier, rue/avenue)	Date de transmission au service ou comité concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Date de l'inspection	Date de traitement	Solution proposée	Date de retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date de l'accord

Annexe 11 : Formulaire de consentement pour les victimes de VBG/EAS/HS et VCE

Ce formulaire sera lu au/à la bénéficiaire ou à son tuteur en français ou en anglais et dans une langue nationale^[1] de la zone du projet. Il devrait être clairement expliqué au/à la bénéficiaire qu'il/elle peut choisir n'importe laquelle ou aucune des options proposées.

Je soussigné(e), _____, autorise le PROLOG via son représentant à communiquer les informations relatives à l'incident que je lui ai déclaré tel qu'expliqué ci-dessous :

Je comprends qu'en donnant mon autorisation ci-après, je permets au PROLOG de communiquer au(x) prestataire(s) de services que j'ai désignés les informations spécifiques relatives à mon cas, contenues dans mon constat d'incident, afin de pouvoir bénéficier d'une aide en fonction de mes besoins de sécurité, sanitaires, psychosociaux et/ou juridiques.

Je comprends que les informations communiquées seront traitées en toute confidentialité et avec respect, et ne seront divulguées que si cela s'avère nécessaire pour me permettre de recevoir l'aide que j'ai sollicitée.

Je comprends que la divulgation de ces informations implique qu'un membre du Projet ou du service coché ci-dessous, y compris de la Banque Mondiale puisse venir me parler. J'ai le droit de changer d'avis à tout moment au sujet de la divulgation des informations aux services de prise en charge/les Points Focaux listés dans le circuit de référencement de ma localité désignés ci-après.

Je souhaiterais que mes informations soient communiquées à :

(Cochez les cases correspondantes et précisez le nom, le service et l'organisme/organisation, le cas échéant)

Services de sécurité (précisez) :

Services psychosociaux (précisez) :

Services sanitaires / médicaux (précisez)

Lieu sûr / refuge (précisez) :

Services d'assistance juridique (précisez) :

Services de protection (précisez) :

Services d'aide aux moyens de subsistance (précisez) :

Autre (précisez le type de service, le nom et l'organisme) :

J'ai été informé(e) et comprends que certaines informations non identifiantes pourront également être communiquées pour les besoins de la rédaction de rapports. Toute information divulguée n'aura spécifiquement de rapport ni avec moi, ni avec l'incident. Il sera impossible de m'identifier en fonction des informations communiquées. Je comprends que les informations communiquées seront traitées en toute confidentialité et avec respect.

Signature/empreinte de pouce du/de la bénéficiaire :

NOM DE LA BENEFICIAIRE :

NOM DU PARENT OU TUTEUR (si la bénéficiaire a moins de 18 ans ou présente une déficience mentale) :

NUMERO DE TELEPHONE :

LIEU DE RESIDENCE (région, département, village) :

Nom du gestionnaire de cas :

Date : _____

Signature : _____

[\[1\]](#) Dans les communautés villageoises, le travailleur social prendra le soin de bien expliquer le contenu du code au client en langue locale pour s'assurer que le consentement est éclairé

Annexe 12 : Fiche d'incident VBG/EAS/HS et VCE

Formulaire d'admission et d'évaluation initiale

Instructions	1- Ce formulaire doit être rempli par un gestionnaire de cas, un praticien de la santé, un travailleur social ou une autre personne autorisée assurant des services au/à la survivant(e).
	2- Veuillez remplir le questionnaire dans l'ordre et donner toutes les informations nécessaires à l'enregistrement du cas dans une base de données.
	3- Sauf indication contraire, ne cochez toujours qu' <u>un seul</u> champ de réponse pour chaque question.

Avant de débiter l'entretien, veuillez-vous assurer de rappeler à votre bénéficiaire que toutes les informations qu'il/elle communiquera resteront confidentielles, et qu'il/elle peut choisir de refuser de répondre à n'importe laquelle des questions suivantes.

1- Informations administratives		
Référence de l'incident* :	Code survivant :	Code travailleur social /gestionnaire de cas :
Date de l'entretien (jour/mois/année) * :	Date de l'incident (jour/mois/année) * :	
<input type="checkbox"/> Déclaré par le/la survivant(e) ou la personne qui accompagne le/la survivant(e) en présence du/de la survivant(e)* <i>(Ces incidents seront consignés dans la base de données des incidents VBG du PROLOG)</i>		
<input type="checkbox"/> Déclaré par une personne autre que le/la survivant(e), en l'absence du/de la survivant(e) <i>(Dans ce cas, ne pas remplir les éléments suivants car l'incidents <u>ne sera pas</u> consigné dans le Registre des incidents)</i>		

2- Renseignements du/de la survivant(e)	
Date de naissance (approximative si nécessaire) * :	Clan ou appartenance ethnique :
Région : _____	Commune : _____
Département : _____	Village : _____
<input type="checkbox"/> Célibataire <input type="checkbox"/> Divorcé(e) / Séparé(e) <input type="checkbox"/> Marié(e) / en concubinage <input type="checkbox"/> Veuf / veuve	
Le/la bénéficiaire est-il/elle une personne handicapée ? * <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Handicap mental <input type="checkbox"/> Handicap physique <input type="checkbox"/> Les deux	
Le/la bénéficiaire est-il/elle un mineur ou un autre enfant vulnérable ? * <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Mineur(e) réfugié <input type="checkbox"/> Mineur(e) déplacé interne	
3- Détails de l'incident	
Heure de l'incident* : <input type="checkbox"/> Matin (entre le lever du soleil et midi) <input type="checkbox"/> Après-midi (entre midi et le coucher du soleil)	Lieu de l'incident*^O : (Adaptez les options de lieu en ajoutant de nouvelles cases à cocher, ou en en supprimant en fonction de votre localisation) <input type="checkbox"/> Chez le bourreau

<input type="checkbox"/> Soir/nuit (entre le coucher du soleil et le lever du soleil)	<input type="checkbox"/> Chez la victime <input type="checkbox"/> Dans un lieu autre au sein de la communauté (précisez le lieu) <hr/> <input type="checkbox"/> Sur le lieu de travail
Zone où l'incident a eu lieu*^o : <input type="checkbox"/> Noms de zone à indiquer ici	

Sous-section pour les enfants survivant(e)s (moins de 18 ans)

Si le/la survivant(e) est un/une enfant (moins de 18 ans) vit-il/elle seul(e) ? Oui
 Non (si non, répondez aux trois questions suivantes)

Si le/la survivant(e) vit avec quelqu'un d'autre, quel est le lien de parenté entre lui/elle et la personne qui s'occupe de lui/d'elle ?

Parent / tuteur Membre Conjoint / concubin Autre :
de la _____
famille

3- Détails de l'incident (suite)

Type de violence survenue au cours de l'incident* : (Veuillez consulter le Système de classification des incidents de l'IMSDBG et n'en sélectionner qu'UN SEUL) <input type="checkbox"/> Viol (Dont les viols collectifs et les viols conjugaux) <input type="checkbox"/> Agression sexuelle	Y a-t-il eu pénétration au cours de l'incident déclaré ? Si oui → classez l'incident dans la catégorie « <u>Viol</u> ». Si non → passez au type de VBG suivant dans la liste. Y a-t-il eu un contact sexuel non désiré au cours de l'incident déclaré ? Si oui → classez l'incident dans la catégorie « <u>Agression sexuelle</u> ». Si non → passez au type de VBG suivant dans la liste. Y a-t-il eu une agression physique au cours de l'incident déclaré ?
---	---

<p>(Dont les tentatives de viol, toute violence/tous sévices sexuels sans pénétration, et les mutilations génitales féminines/l'excision)</p> <p><input type="checkbox"/> Agression physique</p> <p>(Dont les coups, les gifles, les coups de pied, les bousculades, etc. n'étant pas de nature sexuelle)</p> <p><input type="checkbox"/> Violences psychologiques / émotionnelles</p> <p><input type="checkbox"/> Hors VBG (précisez) Note : ces incidents ne seront pas consignés au registre des incidents _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Si oui → classez l'incident dans la catégorie « <u>Aggression physique</u> ».</p> <p>Si non → passez au type de VBG suivant dans la liste.</p> <p>L'incident était-il un cas de mariage forcé ?</p> <p>Si oui → classez l'incident dans la catégorie « <u>Mariage forcé</u> ».</p> <p>Si non → passez au type de VBG suivant dans la liste.</p> <p>Y a-t-il eu un déni de ressources, d'opportunités ou de services au cours de l'incident déclaré ?</p> <p>Si oui → classez l'incident dans la catégorie « <u>Déni de ressources, d'opportunités ou de services</u> ».</p> <p>Si non → passez au type de VBG suivant dans la liste.</p> <p>Des violences psychologiques / émotionnelles ont-elles été infligées au cours de l'incident déclaré ?</p> <p>Si oui → classez l'incident dans la catégorie « <u>Violences psychologiques / émotionnelles</u> ».</p> <p>Si non → passez au type de VBG suivant dans la liste.</p> <p>L'incident signalé est-il un cas de VBG ?</p> <p>Si oui → Recommencez à la question n°1 et tentez de classer de nouveau le type de VBG (si vous avez déjà tenté de classer la VBG à plusieurs reprises, demandez l'aide de votre superviseur).</p> <p>Si non → classez l'incident dans la catégorie « <u>Hors VBG</u> »</p>
<p>Cet incident constituait-il une Pratique traditionnelle préjudiciable*^o ?</p> <p><input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Type de pratique</p> <p><input type="checkbox"/> Type de pratique <input type="checkbox"/> Type de pratique</p> <p><input type="checkbox"/> Type de pratique <input type="checkbox"/> Type de pratique</p>	<p>De l'argent, des biens, des avantages et/ou des services ont-ils été échangés en rapport avec cet incident* ?</p> <p><input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui</p>
<p>Type d'enlèvement au moment des faits* :</p> <p><input type="checkbox"/> Aucun <input type="checkbox"/> Conscripton forcée <input type="checkbox"/> Trafic <input type="checkbox"/> Autre enlèvement/kidnapping</p>	
<p>Le/la bénéficiaire a-t-il/elle déclaré cet incident ailleurs ? *</p> <p>(Si oui, sélectionnez le type de prestataire de services et inscrivez le nom du prestataire auquel le/la bénéficiaire a déclaré l'incident) ; (sélectionnez toutes les options correspondantes).</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p> <p><input type="checkbox"/> _____ Services _____ de santé/médicaux _____</p>	

<input type="checkbox"/>	Services	de	suivi	psychologique/psychosociaux
<input type="checkbox"/>	Police/autre	acteur	du	secteur de la sécurité
<input type="checkbox"/>	Services	d'assistance	juridique	
<input type="checkbox"/>	Programme	de	soutien	aux moyens de subsistance
<input type="checkbox"/>	refuge	Lieu	sûr	/
<input type="checkbox"/>	Autre	acteur	de	l'aide humanitaire/au développement
<input type="checkbox"/>	publics	Autres	services	
<input type="checkbox"/>		Autre	(précisez)	

Le/la bénéficiaire a-t-il/elle précédemment été victime d'autres incidents de VBG/EAS/HS et VCE en lien avec le PROLOG ? * Non Oui

4- Renseignements sur l'agresseur présumé	
Nombre d'agresseurs présumés* :	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> Plus de 3 <input type="checkbox"/> Inconnu
Sexe du ou des agresseur(s) présumé(s)* :	<input type="checkbox"/> Féminin <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Agresseurs à la fois de sexe féminin et de sexe masculin
Structure (entreprise) de l'agresseur :	Poste occupé par l'agresseur :
Tranche d'âge de l'agresseur présumé* (si elle est connue ou peut être estimée) :	
<input type="checkbox"/> 18 – 25 ans <input type="checkbox"/> 26 – 40 ans <input type="checkbox"/> 41-60 ans <input type="checkbox"/> Inconnue	
Lien entre l'agresseur présumé et le/la survivant(e)* :	
(Sélectionnez la première option correspondante)	
<input type="checkbox"/> Autre (précisez) _____	

5- Mesures prévues / mesures prises : toute mesure/activité relative à ce constat.

Qui vous a adressé ce/cette bénéficiaire ? *

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Services de santé/médicaux | <input type="checkbox"/> Leader de la communauté |
| <input type="checkbox"/> Services de suivi psychologique/d'aide psychosociale | <input type="checkbox"/> Membre des comités mis en place
_____ |
| <input type="checkbox"/> Police/autre acteur du secteur de la sécurité | <input type="checkbox"/> Autre service public |
| <input type="checkbox"/> Auto-renvoie/premier point de contact | <input type="checkbox"/> Autre (précisez) _____ |

Avez-vous renvoyé le/la bénéficiaire vers un lieu sûr/un refuge ? *

- Oui Non

Si non, pourquoi ? *

- Service assuré par votre organisme
 Services déjà assurés par un autre organisme
 Service inutile
 Renvoi décliné par le/la survivant(e)
 Service non disponible

Date rapportée ou date et heure du rendez-vous à venir (jour/mois/année) :

Nom et lieu :

Notes (notamment concernant les mesures prises ou recommandées) :

Avez-vous renvoyé le/la bénéficiaire vers des services de santé / médicaux ? *

- Oui Non

Si non, pourquoi ? *

- Service assuré par votre organisme
 Services déjà assurés par un autre organisme
 Service inutile
 Renvoi décliné par le/la survivant(e)
 Service non disponible

Date rapportée ou date et heure du rendez-vous à venir :

Nom et lieu :

Consultation de suivi

Date et heure :

Notes (notamment concernant les mesures prises ou recommandées) :

<p>Avez-vous renvoyé le/la bénéficiaire vers des services de soutien psychosocial ? *</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Si non, pourquoi ? *</p> <p><input type="checkbox"/> Service assuré par votre organisme</p> <p><input type="checkbox"/> Services déjà assurés par un autre organisme</p> <p><input type="checkbox"/> Service inutile</p> <p><input type="checkbox"/> Renvoi décliné par le/la survivant(e)</p> <p><input type="checkbox"/> Service non disponible</p>	<p>Date rapportée ou date et heure du rendez-vous à venir (jour/mois/année) :</p> <p>Nom et lieu :</p> <p>Notes (notamment concernant les mesures prises ou recommandées) :</p>
<p>Le/la bénéficiaire souhaite-t-il/elle engager des poursuites en justice ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> N'a pas encore décidé au moment de la déclaration des faits</p>	
<p>Avez-vous renvoyé le/la bénéficiaire vers des services d'assistance juridique ? *</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Si non, pourquoi ? *</p> <p><input type="checkbox"/> Service assuré par votre organisme</p> <p><input type="checkbox"/> Services déjà assurés par un autre organisme</p> <p><input type="checkbox"/> Service inutile</p> <p><input type="checkbox"/> Renvoi décliné par le/la survivant(e)</p> <p><input type="checkbox"/> Service non disponible</p>	<p>Date rapportée ou date et heure du rendez-vous à venir (jour/mois/année) :</p> <p>Nom et lieu :</p>
<p>Avez-vous renvoyé le/la bénéficiaire vers la police ou un autre type d'acteur du secteur de la sécurité ? *</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Si non, pourquoi ? *</p> <p><input type="checkbox"/> Service assuré par votre organisme</p> <p><input type="checkbox"/> Services déjà assurés par un autre organisme</p> <p><input type="checkbox"/> Service inutile</p> <p><input type="checkbox"/> Renvoi décliné par le/la survivant(e)</p> <p><input type="checkbox"/> Service non disponible</p>	<p>Date rapportée ou date et heure du rendez-vous à venir (jour/mois/année) :</p> <p>Nom et lieu :</p> <p>Notes (notamment concernant les mesures prises ou recommandées) :</p>

<p>Avez-vous renvoyé le/la bénéficiaire vers un programme de soutien aux moyens de subsistance ? *</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Si non, pourquoi ? *</p> <p><input type="checkbox"/> Service assuré par votre organisme</p> <p><input type="checkbox"/> Services déjà assurés par un autre organisme</p> <p><input type="checkbox"/> Service inutile</p> <p><input type="checkbox"/> Renvoi décliné par le/la survivant(e)</p> <p><input type="checkbox"/> Service non disponible</p>	<p>Date rapportée ou date et heure du rendez-vous à venir (jour/mois/année) :</p> <p>Nom et lieu :</p> <p>Notes (notamment concernant les mesures prises ou recommandées) :</p>
--	--

6 – Point d'évaluation	
	<p>Décrivez l'état émotionnel du/de la bénéficiaire à la fin de l'entretien :</p>

Annexe 13 : Fiche de référencement et de contre-référencement VBG/EAS/HS et HS

FICHE DE REFERENCEMENT

Je _____ soussignée _____, (titre et organisation), réfère la survivante dont le code est ci-haut mentionné vers M./Mme _____, point Focal VBG de l'organisation/les services _____, suite à l'incident déclaré pour recevoir des soins ci-après listés, conformément aux besoins et suivant le consentement de la survivante :

- Médicaux
- Psychosociaux
- Légaux
- Autres _____

Nom : _____

Signature et date :

FICHE DE CONTRE-REFERENCEMENT

Je soussignée _____, point Focal VBG de l'organisation/des services (titre et organisation _____, certifie avoir reçu de _____ la survivante dont le code est ci-haut mentionné pour prestation de

services ci-dessous listés, suite à l'incident déclaré conformément aux besoins et suivant le consentement de la survivante :

Médicaux

Psychosociaux

Légaux

Autres _____

Nom du destinataire : _____

Signature et date :

Annexe 14 : Fiche de clôture de cas VBG/EAS/HS et VCE

FICHE DE CLOTURE DE CAS VBG/EAS/HS ET VCE

LOCALISATION			ELEMENTS DE TRAITEMENT		
Région	Département	Commune	Date d'enregistrement	Typologie de la plainte	Structure impliquée

N° d'incident :			
Informations de la/du survivant(e) :	Âge :	Sexe :	Lieu de l'incident :
Information du bourreau :	Structure :	Poste occupé :	Age :

Objet : Clôture de plainte

Madame / Monsieur,

Suite à l'allégation VBG/EAS/HS et VCE, spécifiée _____ et enregistrée dans nos services au numéro d'incident _____ en date du _____ à (heure) _____ et dont les détails sont ci-après mentionnés :

Description brève de l'incident :
--

Vous avez reçu les différents services en lien avec les besoins identifiés et avez été informée) des mesures prises à l'encontre du bourreau :

Services reçus :

Sanctions à l'endroit du bourreau :

Attestation :

Je soussigné, répondant à l'identification décrite plus haut, certifie que suite à la gestion de mon cas et à la mise en œuvre des mesures correctives décrites en réponse à l'incident de _____ déclaré et je considère à ma grande satisfaction que la plainte est définitivement close.

Lieu : _____

Date : _____

**Nom et signature du gestionnaire de cas :
survivant(e) :**

Nom et signature de la/ du

Annexe 15 : TABLEAU DES INDICATEURS DU MGP PAR TRIMESTRE

N°	Intitulé	Objectif	Sources de vérifications	Observations
Plaintes ordinaires				
1	Nombre de comités de gestion de plaintes mis en place.		Rapports d'activités PV/décisions de mise en place des comités	
2	Nombre de membres des comités de gestion des plaintes désagrégés par sexe et par tranche d'âge.	8 membres Au moins 25% de femmes	Rapports d'activités Bases de données des comités de gestion des plaintes	Il sera question de collecter les données désagrégées selon que les membres soient de la population « hôte » réfugiée ou déplacée interne.
4	Nombre de membres des comités désagrégés par sexe et par tranche d'âge formés sur la gestion des plaintes et la connaissance du projet		Rapports d'activités Base de données des formations Liste de présence lors des formations.	
5	Nombre de personnes sensibilisées au sein des communautés, CTD et CR sur le MGP		Rapports d'activités Base de données des sensibilisations Liste de présence lors des sensibilisations.	
6	Nombre de plaintes enregistrées		Registre des plaintes Base de données des plaintes	
7	Pourcentage de plaintes traitées	100%	Base de données des plaintes	
8	Pourcentage de plaintes traitées dans les délais	80%	Registre des plaintes Base de données des plaintes Rapports d'activités	
9	Pourcentage de femme ayant déposé une plainte	50%	Registre des plaintes Base de données des plaintes Rapports d'activités	

10	Pourcentage de plaintes clôturées	100%	Base de données des plaintes Rapport d'activités Fiches de clôture	
11	Pourcentage de plaignants qui sont satisfaits du traitement de leur plainte	100%	Enquête de satisfaction	Cet indicateur sera renseigné en collaboration avec le RSE à une fréquence annuelle.
Plaintes VBG/EAS/HS et VCE				
12	Nombre de membres des comités désagregés par sexe et par tranche d'âge dont les capacités sont renforcées la gestion des plaintes VBG/EAS/HS et VCE		Rapports d'activités Base de données des formations Liste de présence lors des formations.	
13	Nombre des membres de la communauté sensibilisés sur les procédures de traitement des plaintes VBG/EAS/HS et VCE désagregées par sexe et par tranche d'âge formés sur les procédures d'allégation, de traitement des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE et les services disponibles		Rapports d'activités Base de données des sensibilisations Liste de présence lors des sensibilisations.	
14	Nombre de plaintes VBG/EAS/HS et VCE enregistrées par typologie		Bases de données Rapports d'activités Fiches d'incident	
15	Pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS et VCE traitées	100%	Bases de données Rapports d'activités	

16	Nombre de survivantes référées vers les services d'aide		Bases de données Rapports d'activités	
17	Pourcentage de plaintes de VBG/EAS/HS et VCE clôturées	100%	Bases de données Rapports d'activités	
18	Pourcentage de survivantes ayant obtenu satisfaction du traitement de leur plainte	90%		Cet indicateur sera renseigné en collaboration avec le RSE à une fréquence annuelle.