



Unité*Travail*Progrès

**REPUBLIQUE DU CONGO
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET
DES FINANCES**



**Projet d'Accélération des Réformes
Institutionnelles de la Gouvernance pour des
Services Durables (P177468)**

**MECANISME DE GESTION DES
PLAINTES (MGP)**

AOÛT 2024

Table des matières

Sigles et acronymes	iv
Liste des figures	v
Liste des tableaux	v
1. Introduction	1
1.1 Contexte et justification	1
2. Description du programme	2
2.1 Objectif du développement et indicateurs du Programme	2
2.2 Composantes du programme	2
2.3. Normes Environnementales et Sociales pertinentes et instruments préparés	4
3. Mécanisme de Gestion des Plaintes	4
3.1 Définition et caractéristiques d'un MGP	4
3.2 Objectifs du MGP	5
3.3. Valeur ajoutée du MGP dans l'engagement des parties prenantes du projet	6
3.4. Principes fondamentaux du Mécanisme de Gestion des Plaintes	6
3.5. Admissibilité des plaintes	8
3.6. Bonnes pratiques dans la gestion des plaintes	1
3.7. Typologies des plaintes	27
4. Procédures du MGP du PAGIR	27
4.1. Accès au MGP	28
4.2. Tri et enregistrement de la plainte	29
4.3. Traitement et enquête	30
4.4. Vérification et action	31
4.5. Suivi et évaluation	35
4.6 Retour d'information - Fournir une réponse	36
4.7. Archivage des plaintes et réponses	36
4. Cadre organisationnel	36
5.1. Niveaux de Gestion des Plaintes	36
5.2. Dispositions administratives et recours à la justice	37
5.2.1. Règlement amiable avec médiation	38
5.2.2. Règlement judiciaire	38
6. Dispositions relatives à la gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS) .	38
6.1. Incidents potentiels source des plaintes liées aux VBG/EAS/HS	38
6.2. Approche centrée sur la victime	40

6.3. Principes directeurs de l'approche centrée sur la victime	40
6.4. Prise en charge des victimes	41
6.5. Réponse médicale	41
6.6. Réponse psychosociale, soutien affectif et réponse de sûreté et de sécurité 42	
6.7. Opérationnalisation du MGP pour le cas VBG	43
6.7.1. Canaux de soumission et lieu de dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS	43
6.7.2. Protocole de réponse au sein du MGP relatif à la gestion des plaintes liées aux cas de VBG/EAS/HS	43
6.7.3. Vérification et actions	45
6.7.4. Suivi et évaluation	45
6.7.5. Retour d'information - Fournir une réponse	45
7. Vulgarisation du MGP	45
8. Budget du MGP	47
Conclusion	48
Annexes	49
Annexe 1: Glossaire	49
Annexe 2 : Modèle de formulaire de réception de la plainte	52
Annexe 1 : Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS	53
Annexe 3 : Exemple de fiche de mise en place des comités locaux de gestion des plaintes	54
Annexe 4 : Lettre d'accusé réception de la plainte	55
Annexe 5 : Lettre de réponse officielle à la plainte	56
Annexe 6 : Modèle de lettre de clôture de la plainte	57
Annexe 7 : Modèle du registre des plaintes	59
Annexe 8 : Liste des points focaux du PAGIR	60
Annexe 9 : Lettre de nomination des points focaux du PAGIR par structure	62

Sigles et acronymes

PAGIR	: Projet d'Accélération des Réformes Institutionnelles de la Gouvernance pour des Services Durables
BIRD	: Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement
CES	: Cadre Environnemental et Social
DPO	: Objectif de Développement du Projet
EAS	: Exploitation et Abus Sexuels
ESSA/ESES	: Evaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux
GFP	: Gestion des Finances Publiques
HS	: Harcèlement Sexuel
IPF/FPI	: Financement des Projets d'Investissement
MEF	: Ministère de l'Economie et des Finances
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MPSIR	: Ministère du Plan, de la Statistique et de l'Intégration Régionale
NES	: Norme Environnementale et Sociale
ONG	: Organisation non Gouvernementale
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PforR	: Programme pour les Résultats
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
UGP	: Unité de Coordination du Projet
VBG	: Violence Basées sur le Genre

Liste des figures

Figure 1 : Procédures du MGP du PAGIR	28
---	----

Liste des tableaux

Tableau 1 : Présentation des NES pertinentes et des Instruments de SES préparés	4
Tableau 2 : Principes fondamentaux du MGP	6
Tableau 3 : Bonne pratiques pour la gestion des plaintes.....	1
Tableau 4 : Typologie des plaintes	27
Tableau 5 : Cadre organisationnel.....	37
Tableau 6 : Liste des incidents potentiels et sources des plaintes.....	39
Tableau 7 : Principes directeurs de l'approche centrée sur la victime.....	40
Tableau 8 : Canaux de soumission et lieu de dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS	43
Tableau 9 : Actions à entreprendre à différents niveaux du MGP pour les cas VBG/EAS/HS	44
Tableau 10 : Traitement de la plainte à divers niveaux	44



1. Introduction

1.1 Contexte et justification

En République du Congo, la mobilisation des ressources intérieures, ainsi que la gestion des dépenses font partie intégrante de la stratégie visant à réformer l'administration publique et les systèmes de gestion des finances publiques (GFP). Cette stratégie s'articule autour de quatre (4) domaines : (i) augmenter l'efficacité de la modernisation des ressources intérieures ; (ii) moderniser la gestion des finances publiques et mettre en œuvre le budget programme ; (iii) rationaliser la gestion de la dette et augmenter la viabilité des ressources publiques ; (iv) gérer la réforme des finances publiques.

Malgré les progrès réalisés par le gouvernement dans ce système, un retard de moderniser les systèmes de gestion des finances publiques se présente, d'où la nécessité de l'élaboration et de la mise en œuvre du Programme d'Accélération des Réformes Institutionnelles de la Gouvernance pour des services durables (PAGIR).

La mise en œuvre des activités du PAGIR ainsi que l'implication des bénéficiaires et des parties prenantes est susceptible de générer des réclamations, des différends/litiges, des plaintes et des préoccupations. L'Unité de Coordination du Projet (UGP) devrait prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences conformément aux exigences du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale (BM), plus précisément la Norme Environnementale et Sociale N° 10 : Mobilisation des Parties Prenantes et information.

A cet effet, le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes est préparé dans le cadre de la composante d'assistance technique (AT) du financement de projets d'investissement (IPF), 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. Par ce mécanisme, le PAGIR offre un point d'accès aux individus et communautés afin de recevoir et traiter leurs plaintes et préoccupations pendant toute la durée du programme. Ce mécanisme n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire, encore moins de remplacer les canaux légaux¹ de gestion des plaintes existants.

Il décrit cinq (5) caractéristiques essentielles pour générer des propositions de résolution durables qui aident à résoudre les problèmes et les conflits dès les premières étapes :

- ❖ Les différents canaux par lesquelles les usagers peuvent déposer la plainte (en personne, par téléphone, par message court, par courrier, par courriel ou sur un site web) ;

¹ Système juridique ; Commissariat de police ; Services sociaux ou ministères concernés

- ❖ Le registre écrit pour l'inscription des plaintes qui sera conservé comme une base de données ;
- ❖ Les procédures annoncées publiquement, fixant les délais d'accusé de réception, de réponse et de traitement des plaintes ;
- ❖ La transparence sur la procédure d'examen des plaintes, la structure de gouvernance et les décideurs ; et
- ❖ Les actions en recours (y compris dans le système judiciaire national) que les plaignants insatisfaits peuvent engager lorsque leurs préoccupations n'ont pas trouvé de réponse.

2. Description du programme

Financé à hauteur de 70 millions de dollars soit 42 milliards de FCFA, le PAGIR est un fruit de la coopération entre le gouvernement de la République du Congo et la Banque mondiale. Il a été mis en vigueur le 01^{er} novembre 2023 ; son lancement officiel le 28 mars 2024 pour une durée de quatre (4) ans. Référence P177468.

Sous tutelle du Ministère de l'Economie et des Finances (MEF) et du Ministère du Plan, de la Statistique et de l'Intégration Régionale (MPSIR), le PAGIR bénéficie d'une allocation de financement axée sur les résultats (PforR) et une allocation de financement des projets d'investissement (IPF). Ce projet mettra en œuvre des réformes dans les domaines ci-après :

- Augmentation de l'efficacité de la mobilisation des ressources intérieures ;
- Mobilisation de la GFP et le pilotage de réformes pour assurer une meilleure prestation de services dans les secteurs de la santé et de l'éducation.

2.1 Objectif du développement et indicateurs du Programme

L'objectif de développement du programme est d'améliorer la viabilité budgétaire, la gestion des dépenses, la transparence et la responsabilité pour une meilleure prestation de services dans les secteurs de la santé et de l'éducation.

Les indicateurs de résultats de niveau de l'objectif de développement du projet suivants peuvent être utilisés :

- ❖ Amélioration de la mobilisation des recettes ;
- ❖ Amélioration du suivi de la performance des entreprises publiques ;
- ❖ Amélioration des taux d'exécution du budget ;
- ❖ Marchés publics plus efficaces ;
- ❖ Divulgateur plus transparente de la rente des ressources naturelles ;
- ❖ Amélioration de la prestation de services dans certains secteurs.

2.2 Composantes du programme

Pour l'atteinte de ces objectifs, le programme d'appui à la gouvernance résiliente pour améliorer la prestation de services et la viabilité budgétaire sera mis en œuvre à travers quatre (4) composantes comprenant des sous-composantes qui intègrent plusieurs stratégies sectorielles.

❖ **Augmenter l'efficacité et la transparence dans la mobilisation des ressources domestiques**

Les activités de réforme spécifiques comprennent la modernisation des administrations fiscales et douanières et le renforcement des synergies entre les administrations fiscales, douanières et du trésor, ainsi qu'une transparence et une responsabilité accrues dans l'industrie extractive afin de stimuler la génération de revenus de ce secteur. Les femmes sont sous-représentées dans les marchés publics, avec seulement 18% de femmes travaillant dans diverses administrations, et très peu à des postes de décision. Le programme soutiendra une augmentation de la proportion de femmes parmi le personnel des unités de marchés publics en tant que spécialistes et gestionnaires des marchés publics.

❖ **Améliorer l'efficacité des dépenses publiques et gérer les impacts fiscaux liés au climat**

Ce domaine de résultats visera une utilisation plus efficace des fonds publics par la mise en œuvre d'une budgétisation par programme et l'introduction d'une budgétisation basée sur la performance. Les activités de réforme spécifiques comprennent le renforcement de la gestion budgétaire et l'évaluation des risques budgétaires - y compris ceux découlant du changement climatique et des phénomènes météorologiques défavorables, la mise en œuvre de la budgétisation par programme, l'amélioration de l'exécution du budget grâce à de meilleures procédures et à la réorganisation de la fonction comptable ; l'amélioration des pratiques de passation des marchés publics, y compris les marchés publics écologiques, le renforcement de la gestion des investissements publics, y compris les manuels d'implémentation des projets intelligents du point de vue climatique, et le renforcement de la surveillance efficace des finances publiques.

❖ **Améliorer la gestion de la réforme de la finance publique dans les secteurs de la santé et de l'éducation**

Les activités de réforme spécifiques comprennent : (a) l'amélioration des fonctions de préparation du budget dans deux ministères de tutelle, (b) l'amélioration de l'exécution du budget par deux ministères de tutelle, (c) l'utilisation de la technologie pour accéder à des informations budgétaires en temps réel pour la prise de décision afin d'améliorer la prestation de services, (d) l'amélioration de la gestion des marchés publics, et (e) la facilitation de l'accès au financement au niveau des prestataires de services ; l'amélioration de la planification et de l'allocation du budget pour les impacts liés au climat dans le centre de santé, en particulier les maladies d'origine hydrique comme le paludisme.

❖ **La composante sur le Financement des Investissement des Projet (IPF)**

Elle fournira une assistance technique (AT) complémentaire aux domaines de résultats du PforR. Elle est liée à l'assistance technique dans les trois domaines de résultats afin de garantir (a) l'apport de compétences supplémentaires dans les domaines techniques (b) des ressources supplémentaires pour les procédures de gestion du changement et (c) la promotion du renforcement des capacités et de l'apprentissage pour ceux qui mettent en œuvre le programme de réforme.

2.3. Normes Environnementales et Sociales pertinentes et instruments préparés

Sur le plan environnemental et social, le PAGIR est mis en œuvre en respectant la législation nationale congolaise, ainsi que les exigences du nouveau Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale. L'Évaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux (ESSA) pour le PAGIR, a révélé que, compte tenu de la portée du programme, de son ampleur d'investissement, de sa concentration géographique et de sa capacité institutionnelle, le risque est évalué faible. Le tableau 1 ci-dessus présente les NES pertinentes et les instruments de Sauvegardes Environnementales et Sociales (SES) préparés pour ledit projet.

Tableau 1 : Présentation des NES pertinentes et des Instruments de SES préparés

NES Pertinentes	Instruments de SES Préparés
<ul style="list-style-type: none">❖ NES 1 : Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux ;❖ NES 2 : Main-d'œuvre et condition de travail ;❖ NES 4 : Santé et sécurité des communautés ;❖ NES 10 : Mobilisation des parties prenantes et informations.	<ul style="list-style-type: none">❖ Évaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux (ESSA) ;❖ Procédure de Gestion de la Main-d'œuvre (PGMO) ;❖ Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ;❖ Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ;❖ Plan d'actions contre les Violences Basées sur le Genre (VBG).

3. Mécanisme 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'UGP élabore et met à jour tout au long de la mise en œuvre du projet le Mécanisme de Gestion des Plaintes.

3.1 Définition et caractéristiques d'un MGP

Un MGP est un système structuré qui permet de recevoir, examiner, traiter et répondre aux réclamations 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. C'est aussi une autre forme de consultation plus large avec les parties prenantes du projet.

La valeur première d'une gestion appropriée et opportune des réclamations dans le processus d'interaction avec les parties prenantes d'un projet est fondamentale, car elle

permet non seulement de résoudre les problèmes en temps opportun et d'éviter ainsi leur escalade et leurs conséquences, mais elle contribue également à construire des relations de confiance durables et constructives avec les parties prenantes.

Les caractéristiques d'un MGP 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.

3.2 Objectifs du MGP

L'objectif principal d'un MGP selon la NES 10 du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale est de fournir aux personnes affectées par le projet un mécanisme efficace pour faire entendre leurs préoccupations et leurs plaintes.

De façon spécifique le MGP permettra également 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 ou plaintes 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 de mise en œuvre du projet vers les mécanismes adaptés.

Ce mécanisme 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.

3.3. Valeur ajoutée du MGP dans l'engagement des parties prenantes du projet

Un MGP bien conçu et mis en œuvre est non seulement utile pour un engagement constructif des parties prenantes, mais ajoute également de la valeur à l'efficacité et à l'efficacité opérationnelles du projet en détectant les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus graves ou plus efficaces, préservant ainsi la santé et notoriété du projet de plusieurs manières :

- ❖ Sensibiliser le public au projet et à ses objectifs ;
- ❖ Atténuer les risques et trouver des solutions aux plaintes, dans la mesure du possible ;
- ❖ Fournir des retours d'expérience et des avis aux chefs de projet pour évaluer l'efficacité des processus organisationnels internes et agir de manière responsable, transparente et appropriée aux yeux des parties prenantes ;
- ❖ Décourager la fraude et les comportements corrompus ;
- ❖ Accroître la participation et la transparence des parties prenantes au projet.

3.4. Principes fondamentaux du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque ou crainte de représailles pour elles ou pour autrui. Pour s'assurer qu'un MGP est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est donc utilisé, il faut respecter 9 Principes fondamentaux permettant de gérer les plaintes selon les bonnes pratiques.

Tableau 2 : Principes fondamentaux du MGP

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Participation	Mettre en place les organes de gestion des plaintes à différents niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées afin d'en assurer le succès et l'efficacité.	Nombre de comités mis en place dans les zones de mise en œuvre du projet.
Sécurité	Protéger l'anonymat des plaignants, le cas échéant ; Assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences sexuelles et basées sur le genre ;	Nombre de comités mis en place existant dans les zones de mise en œuvre du projet.

	<p> limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes.</p>	
<p>Mise en contexte, pertinence et accessibilité</p>	<p> Adapter le MGP au contexte local et le diffuser aux groupes cibles ;</p> <p> Expliquer clairement les procédures et les différents modes de dépôt de plaintes ;</p> <p> Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au MGP.</p>	<p> Nombre de réunions tenues ;</p> <p> Nombre d'ateliers d'information et de sensibilisation tenus.</p>
<p>Prévisibilité</p>	<p> Réagir promptement à chaque plainte ;</p> <p> Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape.</p>	<p> Délai moyen de traitement</p> <p> Taux de réponse.</p>
<p>Impartialité</p>	<p> Veiller à l'impartialité des personnes qui gèrent le MGP et des enquêteurs recrutés pour des tâches spécifiques ;</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>	<p> Faible taux de récusation des membres des comités locaux de gestion des plaintes.</p>
<p>Transparence</p>	<p> Renseigner les parties prenantes concernées sur l'évolution et les résultats du traitement.</p>	<p> Procédures de traitement des plaintes connues et accessibles au public ;</p> <p> Mention de la durée du traitement ;</p> <p> Mention des critères d'éligibilité.</p>
<p>Confidentialité</p>	<p> Respect en tout temps de la confidentialité des plaignant(e)s et/ou des victimes.</p>	<p> Réduction du nombre de personnes/agents avec accès à l'information de plaintes VBG ;</p>

		Sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité.
Approche centrée sur les victimes	Les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être des victimes restent les centres pour toutes les procédures et questions.	Nombre de mesures prises en faveur des victimes.
Partenariat	S'assurer que l'assistance aux victimes est en place pour les potentiels victimes.	Mapping des acteurs/structures VBG dans les zones d'intervention

3.5. Admissibilité des plaintes

Toutes les plaintes entrées dans le MGP ne sont pas forcément éligibles. Le MGP considère les plaintes comme éligibles si elles sont directement liées aux activités du projet, à ses engagements, à ses impacts environnementaux et sociaux, et à la responsabilité du projet. Les plaintes anonymes ou non spécifiques seront prises en compte. Le processus d'évaluation sera effectué par le spécialiste en sauvegarde sociale et genre, spécialiste sauvegarde environnementale ou encore par les points focaux des plaintes et les décisions seront documentées dans le système de suivi des plaintes.

Pour la bonne gestion des plaintes, il est essentiel de distinguer entre les plaintes recevables et celles qui nécessitent une référence immédiate.

- ❖ **Plainte recevable** : est considérée comme recevable tout type de plaintes ayant un lien direct ou indirect avec le PAGIR de nature sensible ou non, formulée oralement ou par écrit, directement ou anonymement par les demandeurs.
- ❖ **Plainte à référer** : porte sur une plainte dont le traitement ne relève pas de la compétence du projet (comme les plaintes liées aux cas VBG). Dans ce cas, la plainte est reçue et le spécialiste en sauvegarde sociale et genre, le spécialiste en sauvegarde environnementale ou encore les points focaux en accuse réception au requérant en indiquant et en expliquant le cas échéant que la réclamation n'est pas de la compétence du projet, mais qu'elle sera transmise aux autorités compétentes.

Le Projet mettra en place une base de données numériques de gestion des plaintes permettant de documenter et de suivre le traitement de toutes les plaintes enregistrées jusqu'à leur clôture.

3.6. Bonnes pratiques dans la gestion des plaintes

Les bonnes pratiques que doivent faire preuve les personnes intervenant dans la résolution des plaintes afin d'inspirer la confiance des usagers du MGP sont détaillées dans le tableau ci-après.

Tableau 3 : Bonne pratiques pour la gestion des plaintes

Etapes	Actions à mener	Actions à ne pas faire	Indicateurs
Accès au MGP	<p>Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles ;</p> <p>Maintenir des registres à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes et les suggestions reçues (ou mettre en place d'une application informatique) ;</p> <p>Faire connaître à travers une communication large la/les procédures de dépôt et de gestion des plaintes, tout en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières...</p>	<p>Créer des obstacles au dépôt de plaintes en ayant des procédures chronophages/longues ou compliquées ;</p> <p>Oublier de prendre des mesures pour assurer que les groupes vulnérables soient en mesure d'accéder au système.</p>	<p>Existence des canaux de dépôts ;</p> <p>Existence d'une personne pouvant assister les personnes vulnérables à inscrire leurs plaintes ;</p> <p>Nombre de campagne de sensibilisation menées et de personnes sensibilisées.</p>
Tri et traitement	<p>Réagir promptement à tous les plaignants ;</p> <p>Définir clairement qui est le responsable du traitement des différents types de plaintes ;</p>	<p>Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont les plaintes sont censées être acheminées ;</p> <p>Elaborer un système qui ne différencie pas les différents types de plaintes.</p>	<p>Existence de personnes en charge de la gestion des plaintes ;</p> <p>Existence des délais prévisionnels de traitement des plaintes ;</p>

	<p>Etablir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes ;</p> <p>Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (N°).</p>		<p>Existence des identifiants uniques pour chaque plainte enregistrée ;</p> <p>Taux de réponse (retenues en non retenues).</p>
Accusé de réception	<p>Informers les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes ;</p> <p>Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes. (Considérer le traitement d'une plainte comme une tâche administrative classique).</p>	<p>Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme si leur plainte était un inconvénient (une charge)</p>	<p>Nombre des accusés de réceptions délivrés ;</p> <p>Durée de traitement des plaintes.</p>
Vérification et action	<p>Evaluer objectivement la plainte sur la base des faits ;</p> <p>Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte.</p>	<p>Attendre du réclamant qu'il prouve qu'il a raison. La vérification est de la responsabilité de personnes en charge de la gestion de la plainte ;</p> <p>Ne pas informer les réclamants sur le statut de leur réclamation.</p>	<p>Rapports d'enquêtes ;</p> <p>Procès-verbaux de résolution des plaintes.</p>
Confidentialité et sécurité	<p>Protéger l'anonymat des plaignants dans la mesure du possible ;</p> <p>Assurer la confidentialité, notamment pour les plaintes liées aux VBG/EAS/HS ;</p>	<p>Divulguer des informations personnelles et confidentielles des plaignants ;</p> <p>Faire participer des personnes non impliquées dans la procédure de résolution des plaintes.</p>	<p>Nombre de plaintes traitées confidentiellement (pas de représailles suite aux énonciations).</p>

	<p>Limiter le nombre de gens ayant accès aux informations sensibles.</p>		
Impartialité	<p>Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux tris, enquêtes et prise des décisions ;</p> <p>Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de la plainte participe au traitement de celle-ci.</p>	<p>Faire preuve de partialité dans le traitement des plaintes ;</p> <p>Faire participer de personnes ayant un intérêt direct au traitement des plaintes.</p>	<p>Nombre de cas de récusation des membres du comité de gestion des plaintes enregistré.</p>
Equité	<p>Bénéficier d'un égal accès aux informations, aux conseils et à l'expertise au processus de règlement de la plainte ;</p> <p>Participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables ;</p> <p>Traiter chaque plainte par les différents organes prévus de manière cohérente et en montrant du respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si la plainte est fondée ou non.</p>	<p>Ne pas impliquer le plaignant dans la résolution de sa plainte ;</p> <p>Imposer unilatéralement aux plaignants des résolutions non proportionnelle à leurs plaintes ;</p> <p>Faire de la rétention des informations établissant clairement les faits.</p>	<p>Nombre de plaignants ayant participé au règlement des plaintes ;</p> <p>Nombre de plaintes traitées par des personnes commises à cet effet.</p>

<p>Suivi et évaluation</p>	<p>Signaler l'importance des plaintes en les mettant à l'ordre du jour des réunions des comités de gestion ;</p> <p>Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes ;</p> <p>Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au mécanisme d'examen des plaintes.</p>	<p>Manquer l'occasion d'intégrer les plaintes dans la gestion quotidienne ;</p> <p>Considérer que la résolution d'une plainte est une fin en soi, alors qu'elle est une première étape dans l'amélioration des processus de gestion.</p>	<p>Nombre de campagnes de sensibilisation menées et de personnes sensibilisées ;</p> <p>Existence de données sur la gestion ;</p> <p>Leçons tirées de la gestion des plaintes enregistrées.</p>
<p>Retour d'information</p>	<p>Contacteur les utilisateurs pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées et les éléments ayant motivés les mesures correctives proposées ;</p> <p>Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au mécanisme d'examen des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance des bénéficiaires.</p>	<p>Négliger le suivi avec les plaignants ;</p> <p>Ne pas publier et de façon transparente les résultats des actions.</p>	<p>Nombre de formulaires de retour d'information signés des plaignants ;</p> <p>Nombre des rapports diffusés sur la gestion des plaintes.</p>
<p>Transparence dans la gestion des plaintes</p>	<p>Informers les parties prenantes de la mise en œuvre du projet sur la fonctionnalité du MGP, l'évolution et</p>	<p>Ne pas documenter et diffuser les résultats de la gestion ;</p>	<p>Nombre des rapports bien renseignés sur la gestion des plaintes ;</p>

	les résultats du traitement des plaintes.	Cacher des plaintes aux acteurs clés du projet (Comité de pilotage, partenaires techniques, autorités et principaux ministères impliqués).	Nombre de parties prenantes informées sur la mise en œuvre du MGP.
--	---	--	--

3.7. Typologies des plaintes

Les plaintes et conflits qui seront traités par ce MGP sont en rapport avec les activités du PAGIR. En effet, le présent document s'applique aux plaintes perçues ou réelles qui émanent des parties prenantes affectées ou qui risquent d'être affectées par le projet.

Outre les plaintes, certaines personnes peuvent recourir au mécanisme pour de simples demandes d'informations, ou pour adresser des doléances au projet. Ainsi, les plaintes ont été regroupées en deux (2) types dans le tableau 3 ci-dessous, selon leur objet.

Tableau 4 : Typologie des plaintes

Types de plaintes	Descriptions
Demande d'informations ou doléances	<p>Des demandes d'informations relatives aux opportunités offertes en termes d'emploi peuvent être adressées au projet. Les doléances peuvent concerner des demandes d'aides liées aux interventions du projet.</p> <p>Dans tous les cas, les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliqués aux différentes parties prenantes, pour éviter certaines confusions, notamment avec les activités d'autres projets qui se chevauchent dans les zones d'intervention du projet.</p>
Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet	<p>Ces plaintes peuvent porter sur les points :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le retard de paiement des indemnités/salaires ;• Les cas de violences basées sur le genre (VBG), y compris l'Exploitation et Abus Sexuel (EAS), Harcèlement Sexuel (HS) et de transmission de maladie tels que le VIH/SIDA au personnel ;• Le non-respect des us et coutumes de la localité ;• Les cas d'incidents et accidents.
Plaintes liées aux travaux et prestations	<p>Il s'agit entre autres des plaintes liées :</p> <ul style="list-style-type: none">• Au choix et la sélection de prestataires ;• A la qualité des services fournis aux bénéficiaires ;• Au paiement des contrats formels et informels (tâcherons et journaliers).

4. Procédures du MGP du PAGIR

Pour la mise en œuvre des étapes et procédures associées de la gestion des plaintes, les points focaux, du PAGIR assureront les tâches suivantes :

- ❖ Enregistrer dans un registre et base des données toutes les plaintes reçues ;
- ❖ Assurer la gestion des plaintes en associant les parties prenantes impliquées dans la gestion des plaintes en privilégiant la résolution à l'amiable ;
- ❖ Rendre compte publiquement les plaintes non sensibles reçues et des mesures prises en réponse à chaque plainte.

NB : Le présent MGP fait appel au traitement de plainte à l'amiable, c'est-à-dire à travers l'explication et la médiation. Le recours à la justice est du dernier ressort lorsque le processus extrajudiciaire a échoué.

Les principales étapes et procédures associées au MGP du PAGIR sont les suivantes :

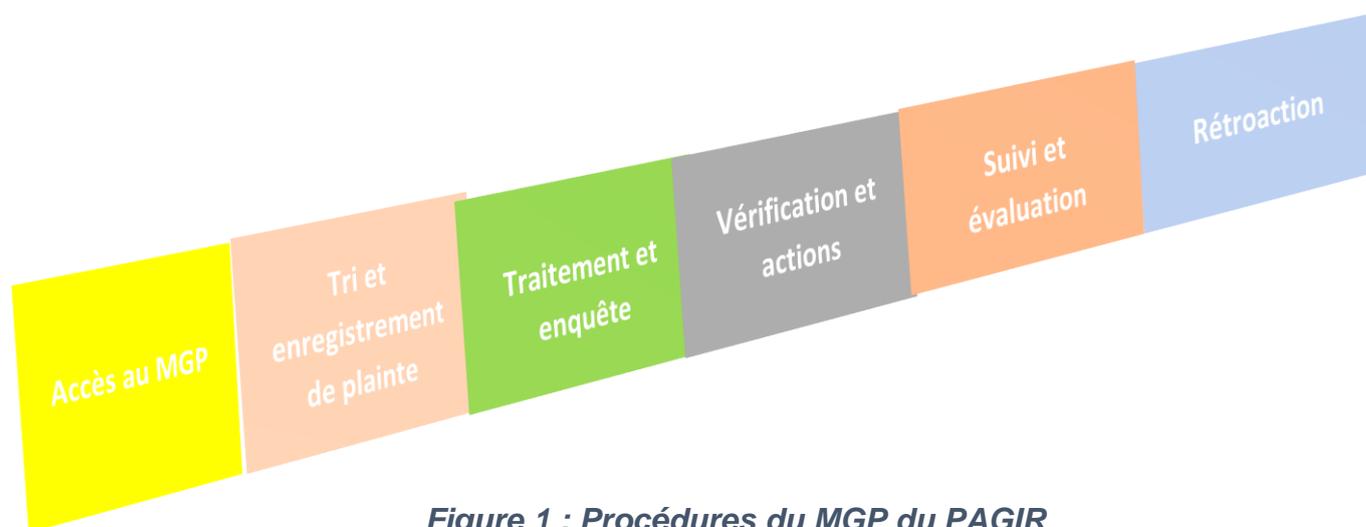


Figure 1 : Procédures du MGP du PAGIR

4.1. Accès au MGP

Pour une bonne prise en compte et une gestion efficace de toutes les plaintes recevables du PAGIR, il est prévu la mise en place des comités de gestion des plaintes à deux (02) niveaux :

- ❖ **Au niveau 1** : point focal ;
- ❖ **Au niveau 2** : UGP.

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

1. Des points focaux de Gestion des Plaintes

Au niveau de chaque ministère concerné par les activités du projet, il sera déposé un registre de plaintes et une boîte à plaintes et/ou à suggestions au niveau des Points focaux (*voir en annexe la liste des points focaux*).

2. Unité de Coordination National (UCP)

Au niveau National (Brazzaville), il sera déposé un registre de plaintes et une boîte à plaintes et/ou à suggestions au niveau de **l'Unité de Gestion PAGIR**

- **Siège** : Parcelle 84 bis, Allée du Chaillu, Camp Clairon, Centre-ville, Brazzaville ; le projet mettra en place un numéro vert qui sera communiqué lors de la divulgation de ce document.

Au minimum, le Projet va afficher le numéro de ligne téléphonique, l'adresse email dédiée au MGP, ainsi que la liste des points focaux sur les boîtes à plaintes et la date de la dernière levée. Les fiches de contacts des points focaux et du personnel de l'UGP en charge de la gestion des plaintes seront rendus disponibles.

- **Courrier électronique**

Une **adresse e-mail dédiée** sera mise en place pour permettre aux plaignants d'envoyer leurs plaintes par voie électronique via le portail Web du Projet (secretariat@pagir.net). Cela offre une option pratique pour ceux qui préfèrent communiquer par e-mail.

- **Formulaire**

Un **formulaire de plainte** en version papier (Annexe 1) sera disponible au niveau de chaque porte et sur le site web du projet.

- **Affichages publics**

Des informations sur la procédure de dépôt de plaintes seront affichées publiquement dans des lieux concernés. 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.

4.2. Tri et enregistrement de la plainte

Le tri permet de déterminer la nature de chaque plainte et de décider de la manière dont elle sera traitée.

Lors du tri, le point focal /comité devra s'assurer que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du projet. 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 point focal devrait informer le plaignant de sa non-éligibilité de sa plainte sous la supervision du projet.

Concernant l'enregistrement des plaintes, toute personne ou organisme qui estime être lésée dans le cadre de la mise en œuvre du PAGIR peut enregistrer sa plainte auprès du Point Focal de sa localité ou auprès de l'UGP, en utilisant les différents canaux cités ci-dessus.

Lorsqu'une personne souhaite signaler un incident ou soulever une préoccupation, elle dépose une plainte. Cela peut se faire suivant les canaux cités ci-dessus. Peu importe le

canal utilisé, toute plainte donnera lieu à une communication d'accusé de réception avec le/la plaignant(e). Cet accusé est aussi transmis par le responsable dédié à l'UGP à un délai n'excédant pas quarante-huit (48) heures.

Un registre de dépôt des plaintes sera ouvert auprès des points focaux pour l'enregistrement de chaque plainte. Le dossier de la plainte devra identifier le recours recherché par le plaignant et toute autre information nécessaire au traitement efficace de la plainte. Le modèle de la fiche (formulaire) d'enregistrement des plaintes est en annexe. La particularité de ce formulaire c'est qu'il permettra également de déposer des plaintes anonymes pour des plaignants craignant des représailles. Dans ce cas, la plainte sera enregistrée comme anonyme par le récepteur et traitée dans ce cadre.

La sécurité des données et la confidentialité seront assurées tout au long du traitement des plaintes. Les registres et les fiches seront gardées de façon sécurisée et seules les personnes en charge pourront y accéder.

- **Dépôt de plaintes**

Lorsqu'une personne souhaite signaler un incident ou soulever une préoccupation, elle dépose une plainte. Les informations essentielles sont collectées : 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'UGP à un délai n'excédant pas quarante-huit (48) heures. L'accusée de réception est systématique.

4.3. Traitement et enquête

Le traitement des plaintes dépend en grande partie du mode de dépôt. Après l'enregistrement, l'équipe chargée du traitement évalue la plainte pour déterminer si elle est jugée recevable. Si c'est le cas, une enquête est ouverte, les enquêteurs collectent des preuves, interrogent les témoins et examinent les éléments liés à l'incident.

Le point focal, les spécialistes en sauvegardes environnementale, sociale et Genre sous la supervision du coordonnateur examine les résultats de l'enquête. Des mesures correctives sont proposées pour résoudre la plainte de manière satisfaisante.

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

Délais et Procédures

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

1. Plaintes non Sensibles :

- Pour les plaintes telles que **violences verbales, injures ou discrimination**, 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.
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, suite à un viol), la prise en charge médicale doit être effectuée dans les **72 heures**.
 - La prise en charge psychologique et juridique doit débuter dès le signalement du cas par l'intermédiaire des services disponibles.

Tableau 5 : Délais recommandés par étape de traitement des plaintes

N°	Etapes	Délais (en jour ouvrables)
1	Réception, enregistrement de la plainte	1
2	Tri de la plainte : examen préliminaire, validation, classement et constitution du dossier de plainte	3
3	Courrier de suivi de la plainte (accusé réception)	1
4	Enquête et Traitement de la plainte	7
5	Réponses et prises de mesures	10
6	Mise en œuvre des mesures	5
6	Résolution et clôture	2
7	Suivi, clôture et archivage	1
Total		30

4.4. Vérification et action

Il consiste ici à vérifier la validité de la plainte et à déterminer si elle répond aux critères d'admissibilité établis dans le MGP. Cette vérification peut inclure des entretiens avec les parties prenantes, des visites sur le terrain, des examens de documents et d'autres méthodes d'enquête.

La vérification et l'action sont sous la responsabilité de l'UGP, notamment des Spécialistes en Sauvegardes environnementale, Sociale et Genre du PAGIR. Elle pourrait également impliquer les autres parties prenantes, en fonction de la gravité de la plainte. Dans le cas des plaintes de nature sensible, l'enquête sera menée en conformité avec les politiques organisationnelles applicables auprès d'un nombre limité de personnes afin de garantir la conformité.

Une fois les faits vérifiés, le point focal 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.

Le traitement des plaintes aboutira à trois réponses possibles à savoir :

- ❖ **Réponse directe et action du point focal pour résoudre la plainte** : Cette réponse relève de la compétence (les points focaux) et/ou du UGP.
- ❖ **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. Dans ce cadre, il sera nécessaire de faire recours en plus des membres du comité (points focaux et UGP), à d'autres personnes ressources ou compétences (techniques, coutumières, etc.) et prolonger par la même occasion le délai de traitement.
- ❖ **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 point focal.

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 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'UGP, les plaintes à risque élevé pourront compter sur la participation des autres instances.

La résolution de la plainte peut conduire aux deux (02) voies d'action suivantes :

- ❖ **Résolution acceptée** : La proposition de résolution approuvée par le demandeur doit être formalisée et mise en œuvre. Idéalement, les deux parties devraient signer un accord. Un système simplifié peut également être instauré pour évaluer le niveau de satisfaction par rapport à la réponse obtenue.
- ❖ **Résolution non acceptée** : Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne parviennent pas à une solution, le/la plaignant(e) peut décider de faire appel. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête initial et de déterminer s'il convient de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle en fonction des résultats de ce réexamen. Si nécessaire, les plaintes doivent être transmises au niveau national pour être mieux résolues. La procédure de communication de la décision au plaignant sera la même. Si le désaccord persiste après le recours à l'amiable, le plaignant sera renseigné à propos des autres voies de recours (justices, inspection de travail, etc.).

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'anxiété ou de tort aux personnes concernées.

Si la plainte est jugée admissible, elle passe à l'étape suivante : l'investigation.

- 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.

- Action

Après l'investigation, le comité de gestion des plaintes incluant le point focal 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.

Le traitement des plaintes aboutira à trois réponses possibles à savoir :

- **Réponse directe et action du point focal pour résoudre la plainte.** Cette réponse relève de la compétence **du point focal** ;
- **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 **du point focal** à d'autres personnes ressources ou compétences (techniques, coutumières, etc.) et prolonger par la même occasion le délai de traitement. Pour les cas 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.
- **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 des autres instances.

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. Un système simplifié peut également être mis en place pour évaluer le degré de satisfaction de la réponse obtenue.

- **Résolution non acceptée**

Si la 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 départemental pour mieux les résoudre.

- **Procédure d'appel (Si la réponse n'est pas acceptée)**
- 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 riverains : dans quels cas elle peut être utilisée ; comment elle fonctionnera et qui y participera. La procédure d'appel, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle sera menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MGP.

Si la plainte a été traitée au niveau du point focal, le plaignant peut faire appel à la coordination directement afin de réexaminer sa plainte.

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.

4.5. Suivi et évaluation

Le suivi des réclamations est assuré par les spécialistes en sauvegardes environnementale, sociale et genre en collaboration avec le Spécialiste en suivi et évaluation du projet. La synthèse et l'analyse des données seront systématiquement intégrées dans le rapport de suivi environnemental et social, trimestriellement envoyé à la Banque mondiale. 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 responsable de Suivi-évaluation et les responsables des sauvegardes se chargeront périodiquement d'analyser les plaintes reçues, le traitement de ces plaintes, et les réponses données.

Le suivi et le reportage portera sur le :

- Le nombre de plaintes reçues par mois ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation ;
- Le pourcentage de plaintes satisfaites de la réponse et du processus de règlement des plaintes ;
- Le nombre de plaintes liées aux VBG/EAS/HS qui sont reçues par mois pour le projet parent, le financement additionnel et la composante CERC ;
- Le pourcentage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS qui sont référées aux services ;
- Le pourcentage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS qui sont résolues dans le délai prévu ;
- Le nombre de personnes formées sur les VBG/EAS/HS et MGP ;
- Le nombre de cas référés vers les services de prise en charge selon le mécanisme mis en place par le projet ;
- Le nombre de séances de sensibilisation et les cibles touchées sur les VBG/ EAS/HS ;
- Le pourcentage du personnel du projet qui reçoit une formation concernant les risques de VBG/EAS/HS, y compris les codes de conduite et le MGP ;
- Le nombre de victimes aidées (pourrait être par type d'assistance).

Ces informations rapportées devraient aider à améliorer le mécanisme de gestion des plaintes.

4.6 Retour d'information - Fournir une réponse

Le projet organisera un retour d'information régulier sur la mise en place et les résultats du MGP auprès de ses bénéficiaires, notamment lors des missions de terrain. Il s'agira de rendre compte aux populations des zones du Projet du fonctionnement du MGP et de l'évolution des éventuelles plaintes déposées. La pratique vise à rendre compte aux Comités des zones du Projet de la mise en œuvre de l'ensemble des activités du projet et plus particulièrement du MGP pour avoir leur avis et tirer les leçons apprises. Il s'agit d'une action itérative visant l'amélioration continue du système.

Les informations sur les VBG/EAS/HS doivent être communiquées en respectant la confidentialité et la dignité des victimes, de manière à ne pas les identifier et ce avec leur approbation.

4.7. 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 l'archivage et à la conclusion de la plainte. Les dossiers de gestion des plaintes sont archivés en formats numérique et papier par les comités de gestion des plaintes du niveau concerné, ainsi que par les spécialistes en sauvegardes environnementale, sociale et genre. Ces documents devront être maintenus confidentiels tout en permettant de publier des statistiques sur le nombre et le type de plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus. Un système d'archivage physique et électronique (base de données) pour le classement des plaintes sera créé au sein de l'UGP.

4. Cadre organisationnel

5.1. Niveaux de Gestion des Plaintes

La composition, les rôles et responsabilités des structures en charge de la gestion des plaintes aux différents niveaux sont mentionnés dans le tableau ci-après.

Tableau 5 : Cadre organisationnel

Niveau	Intervenants	Composition de l'équipe	Rôles/Responsabilités
1	Les points focaux du PAGIR	Les points focaux du PAGIR	Information / Sensibilisation sur le MGP ; Réception des plaintes ; Traitement des plaintes non sensibles avec la participation des parties prenantes concernées ; Transmission de la plainte au niveau 2 (National).
2	UGP	Coordonnateur ; Spécialiste en sauvegarde sociale et genre, le Spécialiste en sauvegarde environnementale, le responsable suivi-évaluation autre personnes ressources jugées nécessaires.	Traitement des recours ; Suivi et supervision de la mise en œuvre ; Orientation des plaintes sensibles avec le consentement de la victime vers les institutions spécialisées (ONG, cabinets juridiques, associations...).
3	Recours à la justice	En cas d'échec de la résolution à l'amiable au niveau 1 et 2 le plaignant est libre de faire recours à la justice.	

Pour les cas de VBG/EAS/HS, le projet fera un référencement et sollicitera une structure spécialisée dans la prise en charge des victimes. Toutefois, cette structure doit être présente dans la zone du projet. Si aucune structure de ce type n'est disponible, l'UGP explorera d'autres options pertinentes pour la prise en charge de la victime.

5.2. Dispositions administratives et recours à la justice

Deux niveaux de résolution des plaintes sont donc possibles : Si aucune solution amiable n'est trouvée, il pourra être fait appel à une tierce partie pour effectuer une médiation. Si aucune solution n'est accordée par cette action de médiation, le plaignant pourra saisir la justice.

5.2.1. Règlement amiable avec médiation

Le règlement amiable avec médiation sera effectué en cas d'échec des négociations directes entre les protagonistes. Les tierces parties qui pourront être mobilisées pour servir de médiateur seront les notables reconnus et choisis par chaque partie, ou bien des responsables des services concernés par le projet. Le choix du médiateur sera laissé au plaignant. Si un accord amiable est conclu, il sera sanctionné par un procès-verbal, signé par les deux parties, ainsi que par le médiateur en qualité de témoin.

5.2.2. Règlement judiciaire

Le MGP ne remplace pas les juridictions compétentes officiellement établies. Il convient de noter que le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas recommandé pour le bon déroulement du projet (risque de blocage, d'arrêt des travaux, retards engendrés, etc..) demeure la solution de dernier recours en cas d'échec de la résolution à l'amiable.

Toutefois, si le plaignant décide de porter son cas devant ces instances, la plainte sera clôturée au niveau du MGP afin de ne pas interférer avec une procédure judiciaire ou administrative en cours. Dans ce contexte, le projet continuera à suivre la plainte jusqu'à l'épuisement des recours. Il convient de rappeler que les coûts associés seront à la charge du plaignant ou de son organisme de soutien ou de conseil.

6. Dispositions relatives à la gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS)

La mise en œuvre des activités du projet peut engendrer des plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre. Il est donc essentiel de prévoir un traitement spécifique pour les plaintes EAS/HS. Toutefois, il n'est pas nécessaire de créer deux MGP séparés, mais plutôt de s'assurer que la gestion des plaintes EAS/HS soit menée de manière appropriée, en adoptant une approche centrée sur les victimes.

Bien que, aux fins de ce MGP, l'accent soit mis sur les cas EAS et HS, le MGP prendra en compte d'autres types de VBG déclarée en lien avec le projet.

6.1. Incidents potentiels source des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

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

Tableau 6 : Liste des incidents potentiels et sources des plaintes

Incidents (Exemples)	Types
<ul style="list-style-type: none"> - Un membre de la communauté obtient une promesse d'emploi dans un projet financé par la Banque mondiale en échange de rapports sexuels ; - Un acteur du projet refuse l'accès à des soins de santé (la vaccination, par exemple) à un bénéficiaire à moins qu'il/elle ne lui accorde des faveurs sexuelles ; - Un membre d'un comité ou enquêteur de sélection demande une faveur sexuelle en échange de l'inscription à un programme ; - Un chargé de paiement refuse de payer une bénéficiaire si elle n'accomplit pas un acte sexuel ; - Un employeur exige des faveurs sexuelles en échange d'un contrat de travail ou d'une promotion. 	<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>
<ul style="list-style-type: none"> - Un travailleur du projet touche les seins d'un agent administratif et lui fait savoir que la suite est à venir ; - 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>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>
<ul style="list-style-type: none"> - Un travailleur du projet envoie des messages texte sexuellement explicites à une collègue ; - Un travailleur du projet laisse une photo offensante et sexuellement explicite sur le bureau d'un ou d'une collègue ; - 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 ; - Un acteur du projet fait des avances répétées ou envoie des messages texte sexuellement explicites à un collègue ; - 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>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>

Pour traiter les plaintes liées aux VBG/EAS/HS, le consentement éclairé de la victime sera recueilli au préalable. Le traitement devra prendre en compte les éléments suivants :

- ❖ Les victimes de VBG seront initialement reçues par des points focaux, de préférence des femmes, au niveau départemental ;
- ❖ Un espace sûr sera créé pour garantir que les conversations avec les victimes de VBG se déroulent dans un environnement sécurisé et confidentiel, exempt de jugement ou de préjugés ;
- ❖ Les plaintes VBG nécessitant une référence à une formation sanitaire seront orientées vers la structure appropriée ;
- ❖ Les plaintes VBG nécessitant l'intervention des autorités administratives départementales seront adressées à ces autorités ;
- ❖ Les plaintes VBG nécessitant une référence à la police (en cas de crime avéré) seront traitées en conséquence ;
- ❖ Les plaintes VBG ne nécessitant pas de référence feront l'objet de propositions pour des entretiens de suivi.

NB : Tout cas de VBG sera informé à la Banque Mondiale au plus tard dans les 24h.

6.2. Approche centrée sur la victime

- ❖ C'est une approche qui met les victimes de VBG/EAS/HS au centre de la réponse et de la lutte contre ces violences. Cette approche : Place les droits, les besoins et les désirs des victimes au centre de la prestation de services ;
- ❖ Nécessite la prise en compte des multiples besoins des victimes ;
- ❖ Nécessite la prise en compte des différents risques et vulnérabilités ;
- ❖ L'impact des décisions et actions prises ;
- ❖ Veille à ce que les réponses et les services soient adaptés aux besoins uniques de chaque victime ;
- ❖ Demande aux services de prioriser et répondre aux souhaits des victimes.

6.3. Principes directeurs de l'approche centrée sur la victime

Le traitement d'une plainte VBG/EAS/HS se déroulera selon une approche centrée sur les victimes. le tableau ci-dessous présente les principes directeurs de cette approche.

Tableau 7 : Principes directeurs de l'approche centrée sur la victime

Principes	Descriptions
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 victime 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.
-----------------	--

Le traitement d'une plainte VBG fera l'objet d'une grande confidentialité et consistera à faire l'écoute active de la bénéficiaire pour la libérer de la souffrance qui sous-tend sa plainte.

Pour la gestion des plaintes liées VBG/EAS/HS, les principes/procédures de signalement suivant seront respectés :

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

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

6.4. Prise en charge des victimes

Le PAGIR travaillera en étroite collaboration avec des organismes spécialisés, notamment la Cellule d'écoute, les Cliniques Juridiques, les Associations ou ONGs, les Centres d'Actions Sociaux (CAS) du Ministère des affaires sociales, de la solidarité et de l'action humanitaire, le Ministère de la promotion de la femme, de l'intégration de la femme au développement et de l'économie informelle ; le Ministère de la santé et de la population, ou autre institution jugée digne de confiance implantées au niveau départemental et national spécialisées dans l'accompagnement et la prise en charge globale des victimes des VBG.

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

6.5. 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 victimes de la VBG/EAS/HS, dans un climat de sécurité.

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

La prise en charge psychologique sera assurée par les psychologues cliniciens partir des Unités de prise en charge des victimes de violences implantées dans les hôpitaux de référence notamment ceux de Bacongo, Makélékélé et Talangaï de Brazzaville et A. CISE de Pointe-Noire. 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 victimes de VBG/EAS/HS existants au niveau des départements en se référant au répertoire des services de prise en charge des VBG.

NB: *L'UGP n'a pas le mandat d'assurer la prise en charge des victimes. A cet effet, elle collaborera étroitement avec les prestataires de services spécialisés en VBG/EAS/HS au niveau départemental et national. Une cartographie de ces prestataires sera élaborée dans le cadre de la gestion des plaintes, et des conventions de partenariat seront développées avec ces entités. Toutes les plaintes et dénonciations de VBG enregistrées dans le cadre du projet seront directement référencées et traitées par ces entités spécialisées.*

6.7. Opérationnalisation du MGP pour le cas VBG

6.7.1. Canaux de soumission et lieu de dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

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

Tableau 8 : Canaux de soumission et lieu de dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

Canaux de soumission des plaintes	Courrier formel transmis au point focal concernées ; Appel téléphonique ; Courriel/message électronique : secretariat@pagir.net
Lieu de dépôt des plaintes	Niveau 1 Point focal mise en place dans chaque structure bénéficiaire du projet PAGIR. Niveau 2 Unité de Coordination du Projet PAGIR <ul style="list-style-type: none">• Siège : Parcelle 84 bis, Allée du Chaillu, camp Clairon, Centre-Ville, Brazzaville.• Direction/Service d'origine des points focaux des Ministères concernés et autres bénéficiaires.

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

❖ Cas où la victime souhaite déposer une plainte via le MGP

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

- Réception des plaintes : Elle se fait au niveau département ou national, en appliquant une approche centrée sur les victimes. A cette étape, le point focal, le SSE, SSEG de l'UGP n'enregistre que les informations suivantes : la nature de la violence ; le lien avec le projet (dans les mots /opinion des victimes) ; la localisation ; l'âge et le sexe de la victime et de l'auteur présumé (ainsi que son employeur, si disponible), et la référence vers des services si cela a été fait.

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

Tableau 9 : Actions à entreprendre à différents niveaux du MGP pour les cas VBG/EAS/HS

Niveau		Interventions
1	Point focal en charge de la gestion des plaintes	Le point focal désigné au niveau 1 enregistre la plainte de la victime. <i>Le point focal transmet la plainte à l'UGP dans un délai ne dépassant pas 24h.</i>
2	UGP	L'UGP enregistre, informe la victime (e) et traite la plainte.

❖ **Traitement de la plainte avec consentement éclairé des victimes**

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

Tableau 10 : Traitement de la plainte à divers niveaux

Niveaux		Interventions
1	Point focal en charge de la gestion des plaintes	<p>Le point focal :</p> <p>a) <i>informe la victime sur leurs droits, la possibilité d'avoir accès à du soutien et des services spécialisés ;</i></p> <p>b) <i>présente les domaines de prise en charge holistique (santé, protection sécurité, psychosocial, juridique) disponible par rapport à la localité concernée;</i></p> <p>c) <i>procède au référencement de la victime :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Si la victime a donné son consentement éclairé, il/elle est référé(e) à un prestataire de services VBG/EAS/HS ;</i> ✓ <i>Si non, il/elle préserve la confidentialité de ce qui a été révélé et clôture la plainte.</i>
2	UGP	<p>Après réception de la plainte par UGP :</p> <p>a) <i>informe la victime sur leurs 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) disponible par rapport à la localité concernée ;</i></p>

		<p>b) fournit les informations récentes et pertinentes sur les prestataires de services disponible ;</p> <p>c) procède au référencement de la victime :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la victime a donné son consentement éclairé, il/elle a un prestataire de services VBG/EAS/HS ; ✓ Si non, le/la UGP préserve la confidentialité de ce qui a été révélé et clôture la plainte ; <p>d) transmet un rapport à la Banque mondiale sur l'incident dans un délai ne dépassant pas 48h.</p>
--	--	---

6.7.3. Vérification et actions

❖ **Vérification** : Elle consistera uniquement à situer la plainte dans le contexte du projet si des informations supplémentaires sont nécessaires, tout en appliquant les principes directeurs. Cette tâche relèvera de la responsabilité de UGP.

❖ **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.

6.7.4. Suivi et évaluation

Le point focal en collaboration avec l' UGP assure le suivi du processus de traitement des plaintes auprès des prestataires de services VBG/EAS/HS. Ce suivi se fait dans le respect des principes directeurs et conformément aux conventions de partenariat établies avec ces entités.

6.7.5. Retour d'information - Fournir une réponse

Le retour d'information se fera en tenant compte du canal respectant les principes directeurs des VBG convenu avec les victimes et l'approche centrée sur les besoins. Il se fera à deux niveaux, comme suite :

- ❖ **Niveau des prestataires** : concernant les résultats des actions menées dans le cadre de la prise en charge ;
- ❖ **Niveau du projet** : par le point focal et l'UGP concernant les sanctions disciplinaires prises en conformité avec le code de conduite ou contrat.

7. Vulgarisation du MGP

Le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP du projet PAGIR seront largement partagées avec les différentes parties prenantes communautés dans les zones d'intervention du projet et le public en général.

Le Projet d'Accélération des Réformes Institutionnelles de la Gouvernance pour des Services Durables (PAGIR) 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 :

- ❖ Au niveau départemental, communal et village, les campagnes d'explication et de sensibilisation dans les langues nationales seront privilégiées (par radios locales, consultations, crieurs publics) ;
- ❖ Au niveau central et au niveau départemental, on utilisera les brochures, des dépliants et des réunions d'explication comme support de communication.

Mécanismes de Gestion des Plaintes des travailleurs

La **gestion des travailleurs** constitue un élément essentiel dans la mise en œuvre d'un projet. Elle vise à assurer le bien-être, la sécurité et les droits des travailleurs impliqués. En effet, un mécanisme de gestion des travailleurs sera préparé indépendamment du Mécanisme de Gestion des Plaintes du projet. Cette séparation permettra de garantir une approche distincte pour la gestion des travailleurs et la prise en compte des plaintes, assurant ainsi une meilleure transparence et efficacité dans le processus global du projet.

Les raisons essentielles de cette distinction sont les suivantes :

1. Spécificité des préoccupations des Travailleurs :

- Les travailleurs peuvent rencontrer des problèmes spécifiques liés à leurs conditions de travail, à leur sécurité, à leurs droits, etc.
- Un MGP distinct permet de prendre en compte ces préoccupations spécifiques et de garantir une réponse adaptée.

2. Confidentialité et confiance :

- Les travailleurs peuvent hésiter à signaler des problèmes s'ils craignent des représailles ou s'ils ne font pas confiance au mécanisme global.
- Un MGP spécifique peut offrir un espace confidentiel où les travailleurs se sentent à l'aise pour exprimer leurs plaintes.

3. Expertise Ciblée :

- Le personnel chargé du MGP spécifique peut être formé pour comprendre les enjeux spécifiques aux travailleurs (par exemple, les normes de sécurité, les conditions de travail, etc.).
- Ils peuvent fournir des réponses plus précises et efficaces.

4. Réactivité et rapidité :

- Un MGP distinct permet de traiter rapidement les problèmes spécifiques des travailleurs sans qu'ils se perdent dans le processus global du projet.
- Cela favorise une résolution plus rapide et une meilleure satisfaction des travailleurs.

5. Dans le MGP dédiée aux travailleurs, nous aborderons les principaux facteurs de risque, les conséquences des expositions professionnelles sur la santé, ainsi que les méthodes de prévention des risques professionnels.

8. Budget du MGP

N°	Désignations	Coûts prévisionnels
1	Dotation des points focaux en charge de la gestion des plaintes d'équipements et de fournitures (registre de plaintes, lettre d'accusé réception, formulaire de réception de la plainte, formulaire de satisfaction du plaignant, formulaire de réponse à la plainte, lettre de clôture de la plainte, formulaire d'enregistrement de plainte VBG, boîtes de réception des plaintes et autres)	10 000 \$
2	Ateliers d'information et de sensibilisation et communication de masse	10 000 \$
3	Renforcement des capacités des points focaux de gestion des plaintes	30 000 \$
4	Coûts des réunions avec les points focaux et autres activités liées au EAS/HS et VBG	10 000 \$
5	Fonctionnement des structures de gestion des plaintes	5 000 \$
6	Diffusion des MGP	2 000 \$
7	Opérationnalisation du numéro vert	2 000 \$
8	Provisions pour enquêtes et vérifications supplémentaires	10 000\$
9	Communications téléphoniques 5 000 \$ TV, Radio, Journaux, publication, communiqué, brochures et autres	2 000 \$
11	Suivi -évaluation Auto-évaluation des performances des structures de gestion des plaintes	5 000 \$
12	Evaluation externe du MGP	5 000 \$
Total		91 000 \$

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 composante IPF (Financement des Investissement des Projets) du Projet d'Accélération des Réformes Institutionnelles de la Gouvernance pour des Services Durables (PAGIR). 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'angoisse 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 Projet d'Accélération des Réformes Institutionnelles de la Gouvernance pour des Services Durables (PAGIR) 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: Glossaire

- ❖ **Confidentialité** : Un principe éthique selon lequel les fournisseurs de services doivent protéger les informations recueillies auprès des victimes et ne partager que des informations sur les cas avec leur permission explicite.
- ❖ **Consentement** : choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration.
- ❖ **Exploitation et Abus sexuels (EAS)** : C'est tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Les sévices sexuels s'entendent de « l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires. » Femmes, filles, garçons et hommes peuvent être confrontés à l'exploitation et aux sévices sexuels. Dans le cadre de projets financés par la Banque mondiale, des bénéficiaires du projet ou des membres des populations touchées par le projet peuvent être confrontés à l'exploitation et aux sévices sexuels.
- ❖ **Faveurs sexuelles** : C'est une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation.
- ❖ **Fournisseurs de services** : Une organisation offrant des services spécifiques pour les victimes de Violence Basée sur le Genre (VBG), tels que les services de santé, le soutien psychosocial, l'abri, l'aide juridique, les services de sûreté / sécurité, etc.
- ❖ **Groupes vulnérables** : Personnes qui, du fait de leur genre, de leur ethnie, de leur âge, de leur handicap physique ou mental, ou de facteurs économiques ou sociaux, peuvent se trouver affectées de manière plus importante par le processus de déplacement et de réinstallation ou ont une capacité limitée à réclamer ou à bénéficier de l'assistance à la réinstallation et autres avantages.
- ❖ **Harcèlement sexuel** : comprend les avances sexuelles importunes, les demandes de faveurs sexuelles, et d'autres comportements physiques ou verbaux de nature sexuelle ou tout autre comportement de nature sexuelle qui pourrait être raisonnablement prévu ou perçu comme causant une infraction ou l'humiliation à un autre lorsqu'un tel comportement se mêle au travail ; devient une condition d'emploi ; ou crée un climat de travail intimidant, hostile ou offensant.
- ❖ Il est important de faire la distinction entre exploitation et sévices sexuels d'une part et harcèlement sexuel d'autre part, afin que les politiques des organismes d'exécution et la formation de leur personnel puissent prévoir des instructions spécifiques sur les procédures de signalement de chaque acte. Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.

- ❖ **Le harcèlement sexuel** : diffère de l'exploitation et des sévices sexuels par le fait qu'il se produit entre les membres du personnel travaillant sur le projet, et non entre les membres du personnel et les bénéficiaires du projet ou les populations.
- ❖ **Mécanisme de Gestion des Plaintes** : est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au projet.
- ❖ **Plaignant/Plaignante** : Tout individu ou groupe d'individus ou structure affectées directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats.
- ❖ **Plainte à orienter** : plainte reçue par un comité qui décide, après réception et analyse, de la renvoyer à un échelon de comité de gestion des plaintes inférieur ou à une autre entité non liée au projet pour traitement.
- ❖ **Plainte à référer** : plainte dont le traitement ne relève plus de la compétence du comité de traitement au plus près de l'endroit où elle a été émise. Dans ce cas, le comité reçoit la plainte et confie le traitement au niveau supérieur.
- ❖ **Plainte non sensible** : concerne la mise en œuvre d'activités, une décision prise ou une position assumée par le projet. Elle a une forte chance d'être résolue rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du projet.
- ❖ **Plainte recevable** : est considéré comme recevable tout type de plaintes ayant un lien direct ou indirect avec le projet, de nature sensible ou non, formulée par écrit ou oralement directement ou anonymement par les parties prenantes du projet.
- ❖ **Plainte sensible** : porte généralement sur des cas de présomption de corruption, de violence basée sur le genre ou d'abus sexuel sur les enfants, de faute grave ou de négligence professionnelle. Elle nécessite la tenue d'une enquête confidentielle.
- ❖ **Plainte** : toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales, sur les sites de mise en œuvre du projet ou dans le cadre de la réalisation des activités de développement. Les types de plaintes sont les suivantes :
 - **Doléances** : Insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu
 - **Réclamations** : Demande pour obtenir ce à quoi on pense avoir le droit
 - **Dénonciations** : Signalement de la culpabilité d'autrui.
- ❖ **Témoin** : Une personne qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement pour l'avoir vu et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement.
 - **Traitement de la plainte** : Une plainte est considérée comme traitée une fois qu'une réponse a été donnée au (à la) plaignant (e) et que des mesures de réparation agréées par les parties impliquées ont été mises en œuvre. Le délai de traitement d'une plainte est de maxi 14 à 30 jours et ne doit en aucun cas dépasser les deux (02) mois à compter de sa date de réception. Plus de précisions dans les sections 7.3 et 7.8 du document.
- ❖ **Viol** : Agression sexuelle qui consiste à contraindre une personne à un acte sexuel non consenti par la force, la menace, la contrainte physique ou psychologique, ou par

incapacité de donner un consentement valide (notamment en raison de l'âge, de l'état de santé ou de l'incapacité à exprimer un consentement clair). **Violence basée sur le Genre (VBG)** : Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (IASC 2015). Les femmes et les filles sont touchées de façon disproportionnée par la violence sexiste à travers le monde. La violence à l'égard des femmes revêt des aspects physique, sexuel, affectif et économique. Les formes de violence les plus répandues sont la violence familiale et la violence perpétrée par un partenaire intime, la violence sexuelle (y compris le viol), le harcèlement sexuel et la violence affective ou psychologique. Le recours à la violence sexuelle comme arme de guerre et comme conséquence des situations d'urgence est également répandu dans les pays et les régions touchés par les conflits ou par les crises humanitaires. D'autres formes de violence perpétrées contre les femmes sont : l'exploitation sexuelle, la traite sexuelle, et les pratiques nuisibles comme la mutilation/excision génitale féminine, le mariage forcé et précoce ;

- ❖ **Violence psychologique/affective** : C'est l'infliction d'une douleur ou un préjudice mental ou émotionnel. Exemples : menaces de violences physiques ou sexuelles, intimidation, humiliation, isolement forcé, harcèlement, harcèlement criminel, sollicitation indésirées, remarques, gestes ou mots écrits de nature sexuelle non désirés et/ou menaçante, destruction d'objets chers, etc ;
- ❖ **Violence sexuelle ou Harcèlement sexuel** : toute forme de contact sexuel non consensuel même s'il ne se traduit pas par la pénétration. Par exemple, la tentative de viol, ainsi que les baisers non voulus, les caresses, ou l'attouchement des organes génitaux et des fesses.
- ❖ **Code de bonne conduite** : C'est un ensemble de principes et de directives destinés à garantir une conduite éthique et responsable de toutes les parties impliquées dans un projet. Il vise à prévenir la corruption, à promouvoir la transparence, et à assurer que les projets respectent les droits de l'homme, les normes environnementales et sociales, et les pratiques de travail équitables.

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 ² 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> <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir la plainte et en accuser réception. • Examiner et évaluer la plainte, en faisant une analyse approfondie de la plainte et en associant, le cas échéant, le personnel technique. 			

² Personne Affectée par le Projet

- **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
- **Clore** la plainte et **évaluer** le résultat.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Informations sur la personne ayant reçu la plainte :

Nom et prénoms :

Téléphone :

Comité de niveau :

adresse de la structure :

1. **Point focal**

2. **UGP**

Signature/Visa

Annexe 1 : Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS

Les informations contenues dans ce formulaire sont **CONFIDENTIELLES**. Tous les formulaires doivent être **PROTÉGÉS PAR MOT DE PASSE**.

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services VBG dès réception d'un incident EAS/AS lié à un projet pour enregistrer le nom, le code et le consentement de la victime, y compris si le plaignant n'a pas consenti à être référé., veuillez ajouter la plainte à la base de données, mais ne collectez pas d'informations détaillées sur le formulaire de plainte. Ce formulaire doit être classé séparément des autres documents de documentation et ne doit pas être partagé.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX EAS/AS	
1. La victime a-t-elle donné son consentement pour remplir ce formulaire et orienter le patient ?	Code de réclamation :
	Code d'attention du service EAS/AS :
2. Nationalité/Origine ethnique	
3. Sexe:	
4. Âge:	
5. Comment le plaignant préfère être contacté (fournir des détails) :	

6. Comment la victime préfère être contacté (fournir des détails) :	
7. Date de(s) incident(s) :	
8. Moment des incidents :	
9. Lieu du ou des incidents :	
10. Brève description du ou des incident(s) dans les mots de la victime/plaignant(e) :	
11. Nom du ou des accusés :	
12. Structure qui reçoit les plaintes	
13. Personne remplissant le formulaire :	
Nom	
Titre / Titre :	
Agence :	
Date - Signature :	
14. Transférer du point focal au fournisseur de services ou au centre de santé responsable de la réponse aux problèmes EAS/AS	
Structure/ personne (point focal EAS) transmis à :	
Nom et titre de la personne à qui le rapport a été transmis :	
Date - Signature :	

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.....Hommes.....Femmes.....
Nom du médiateur.....
Thèmes abordés avant installations du comité :

1. Présentation du projet
2. Impacts possibles du projet
3. Mode de gestion des impacts négatifs du projet
4. MGP comme outil de règlement des impacts négatifs du projet
5. Utilité de mise en place d'un comité de gestion des plaintes
6. Rôle et responsabilité du comité de gestion des plaintes

7. Composition du comité de gestion des plaintes
8. Profils recherchés pour être membre du comité de gestion des plaintes
9. Questions-réponses
10. Désignation des membres

Poste à occuper	Noms et Prénoms	Numéros de phone	Signature
Président			
rapporteurs			
Membres			

Ont signé :

Le médiateur

Le président du comité

Annexe 4 : Lettre d'accusé réception de la plainte

Comité de niveau :/Quartier/Commune de :/

Téléphone :.....

Date : / heures :
.....

Nom et prénom (s) du plaignant :
.....

Adresse du plaignant :/

téléphone.....

Mode de soumission de la plainte : Call Center /___/ en personne /___/ courriel envoyé /___/ téléphone /___/

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle [Nom de famille du requérant] :

Objet :

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.

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 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.

Nous vous tiendrons informé (e) dans un délai de jours ouvrables à compter de la date du présent courrier.

Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes :

- ❖ **Recevoir la plainte et en accuser réception.**
- ❖ **Examiner et évaluer la plainte**, en faisant une analyse approfondie de la plainte et en associant, le cas échéant, le personnel technique.
- ❖ **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.
- ❖ **Clore la plainte et évaluer le résultat**

Veuillez 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 : /___/ adresse de la structure :		Téléphone :
Nous vous informons, qu'après analyse pour déterminer la recevabilité ou non de la plainte et proposer les mesures correctives le cas échéance, 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	
	Non favorable	
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 :	
Sous-projet concerné :			
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :	
N° d'enregistrement :		Date de réponse :	
Comité de niveau : / ___ / Adresse de la structure :			téléphone :

Information du/de la plaignant(e) par le comité

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.

Satisfaction du/de la plaignant(e)

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.

Fait à _____, le _____ 202__

Le/la plaignant(e)

Le Point focal

Annexe 7 : Modèle du registre des plaintes

N° de la plainte	Date et mode de soumission	Informations sur le plaignant (Nom et prénoms, adresse, téléphone)	Description Sommaire 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 8 : Liste des points focaux du PAGIR

LISTE DES POINTS FOC AUX DU PAGIR					
N°	Nom(s) & Prénom(s)	Structures	Téléphone	E-mail	Notes de désignation
1	MAKAYA BAKU-BUMB Gavinet Duclair	DGCMP	05 059 59 73		Lettre n°0126 du 14 décembre 2024
2	LOLA Bastia Carlyle	SPRFP	04 417 26 75 / 06 655 50 32	bastiacarlyle@gmail.com	Lettre n°0011 du 14 décembre 2023
3	IKOUNGA NGOMBO Olivia Anaïs	DGRSP	06 967 91 84	anaïkounga@gmail.com	Lettre n°0104 du 12 décembre 2023
4	MISSIDIMBAZI Jean Lessay Bloy	DGPAD	06 976 96 96	lessay.bloy@gmail.com	Lettre n°0586 du 13 décembre 2023
5	OTION-TSOUORO Ludovic	DGPD	06 677 50 54	otsionludovic@gmail.com	Lettre n°0356 du 13 décembre 2023
6	NDOUDI Fabrice	MEPPSA	06 574 24 60 / 05 588 09 82	Patricendoudi@gmail.com	Lettre n°210 du 19 décembre 2023
7	KAMARA MICKENDO Fatou	ITIE	06 750 66 08 / 05 627 27 28	Kkamara92@gmail.com	Lettre n°0073 du 22 décembre 2023
8	NDZI Anicet Clotain	ARMP	06 884 83 30	Anicet.ndzi@armp.cg	

9	NIAMA NGOMA Alain Michel	DGEATP	05 568 77 02	alainmichel@gmail.com	
10	ITOUA ELENGA Alain Crepin	CCDB	06 754 70 53	Itouaelenga69@yahoo.fr	
11	KIKAYI DOKO Cedric	MSP	05 516 27 88	kikayidoko@gmail.com	
12	EBELEBE Constantin	Hydrocarbures	06 836 04 49	ebelebeconstantin@gmail.com	
13	EKOBA Gervais Marius	METP	05 368 01 25	gervaisekoba@gmail.com	Lettre n°0012 du 17 janvier 2024
14	GOUOMBA Davy	DGDDI	06 975 46 78	egouomba@gmail.com	
15	EBOUEKE Liliane EYABE ONANGA Rock	MEF - CAB	06 987 40 47 06 666 16 19	lilianzzbouzkz@gmail.com rockeyabe9@gmail.com	Lettre n°0381 du 1 ^{er} mars 2024

Annexe 9 : Lettre de nomination des points focaux du PAGIR par structure

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT
TECHNIQUE ET PROFESSIONNEL

REPUBLIQUE DU CONGO
Unité – Travail – Progrès

CABINET

DIRECTION DES ETUDES ET DE LA
PLANIFICATION

N° 0012 METP-CAB/DEP

NOTE DE SERVICE

(Portant désignation du point focal du PAGIR)

Monsieur **EKOBA Gervais Marius**, Chef de service des Etudes à la Direction des Etudes et de la Planification du METP, est désigné point focal du Programme «Accélérer la Gouvernance Institutionnelle et les Réformes pour un fonctionnement durable des services (PAGIR).

La présente note de service prend effet à compter de la date de signature.

Fait à Brazzaville, le 17 JAN 2024

Le Ministre,



Guislain Thierry MAGUessa EBOMÉ

MINISTERE DU PLAN, DE LA STATISTIQUE ET DE L'INTEGRATION REGIONALE,
PROGRAMME ACCELERER LA GOUVERNANCE
INSTITUTIONNELLE ET LES REFORMES POUR
UN FONCTIONNEMENT DURABLE DES SERVICES

COURRIER ARRIVE
Le: 21 AOUT 2024
Enreg. S/N°: 246

Brazzaville, le 27 DEC 2023

Le Secrétaire Permanent

A

Monsieur le Coordonnateur du projet des
réformes intégrées du secteur Public
(PRISP)



Objet : désignation du point focal

Monsieur le Coordonnateur,

Nous accusons bonne réception de votre correspondance du 11 décembre 2023 référencée N°0822/MPSIR/PRISP/UCP-23, dans laquelle vous nous demandiez de désigner un point focal de notre structure au Programme « Accélérer la Gouvernance Institutionnelle et les Reformes pour un fonctionnement durable des services » (PAGIR), mis en vigueur depuis le 1^{er} novembre 2023.

A cet effet, Madame **KAMARA MICKENDO Fatou**, chargée des relations publiques à l'ITIE, est désignée point focal.

Veillez agréer, Monsieur le Coordonnateur, l'expression de notre parfaite considération.

FW
Florent Michel OKOKO

COMITE NATIONAL DE L'INITIATIVE POUR LA TRANSPARENCE
DANS LES INDUSTRIES EXTRACTIONNELLES
République du Congo
Secrétaire Permanent
Comité National

FW

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT PRESCOLAIRE,
PRIMAIRE, SECONDAIRE ET DE L'ALPHABETISATION

CABINET

DIRECTION DES ETUDES ET DE LA PLANIFICATION

REPUBLIQUE DU CONGO
Unité * Travail * Progrès

Brazzaville, le 19 DEC 2023

N° 210/MEPPSA/CAB-DEP

Le Directeur,

A

Monsieur le Coordonnateur
du Projet des Reformes intégrées
du Secteur Public (PRISP)
Brazzaville

Réf. : 0831/MPSIR/PRISP/UCP-23 du 11 décembre 2023

Objet : Désignation du point focal pour le projet PAGIR

Monsieur le Coordonnateur,

J'accuse bonne réception de votre lettre ci-dessus référencée, par laquelle vous sollicitez la désignation de mon administration au secrétariat permanent aux réformes des finances publiques et à l'unité de coordination du Programme « Accélérer la Gouvernance Institutionnelle et des Réformes pour un fonctionnement des services durables » (PAGIR).

Par la présente, j'ai l'honneur de vous informer que monsieur NDOUDI Patrice, directeur des études et de la planification par intérim, est désigné point focal dudit projet.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Coordonnateur, l'expression de ma franche collaboration.


LE DIRECTEUR
Patrice NDOUDI

MINISTERE DE L'ECONOMIE ET
DES FINANCES

CABINET

REPUBLIQUE DU CONGO
Unité – Travail – Progrès

N° 0381 - MEF-CAB

Brazzaville, le 01 MARS 2024



Le directeur de cabinet

A

Monsieur le directeur de cabinet de
Madame le ministre,
Gouverneur de la Banque Mondiale
pour la République du Congo
BRAZZAVILLE

Objet : désignation des points focaux du PAGIR

Monsieur le directeur de cabinet,

Suite à votre courrier N°081-24/MPSIR-CAB du 21 février 2024, j'ai l'honneur de vous informer que madame **EBOUEKE Liliane** et Monsieur **EYABE ONANGA Rock** sont désignés en qualité des points focaux du projet **le programme accélérer la gouvernance institutionnelle et les réformes pour le fonctionnement durable des services (PAGIR)**, pour le compte de la direction des études et de la planification.

Vous en souhaitant bonne réception,

Veuillez agréer, Monsieur le directeur de cabinet, l'expression de ma franche collaboration.



Athanase NGASSAKI

MINISTÈRE DU BUDGET DES COMPTES
PUBLICS ET DU PORTEFEUILLE PUBLIC

DIRECTION GÉNÉRALE DU CONTRÔLE
DES MARCHÉS PUBLICS

Sise Tour ARC 4^{ème} étage

N° **0126** MBCPPP/DGCMP-DIA. 



REPUBLIQUE DU CONGO
Unité-Travail-Progress

Brazzaville, le **14 DEC. 2023**

Le Directeur Général
A

Monsieur le Coordonnateur du
Projet des Réformes Intégrées du
Secteur Public

-Brazzaville-

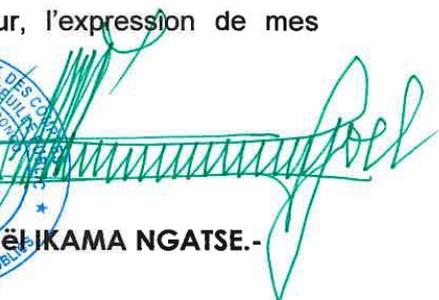
Réf. : V/L n°0821/MPSIR/PRISP/UCP-23
du 11 décembre 2023

Objet : Désignation du Point Focal de la DGCMP

Monsieur le Coordonnateur,

Comme suite à votre correspondance sus-référencée, j'ai le plaisir de vous informer que **Monsieur Gavinet Duclair MAKAYA BAKU-BUMB**, Directeur de l'Information et de l'Assistance, représentera la Direction Générale du Contrôle des Marchés Publics (DGCMP), en tant que Point Focal, au Programme « Accélérer la gouvernance institutionnelle et les réformes pour un fonctionnement durable des services » (PAGIR).

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Coordonnateur, l'expression de mes sentiments distingués.


Joël KAMA NGATSE.-

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

DIRECTION GÉNÉRALE DES RECETTES
DE SERVICE ET DE PORTEFEUILLE

REPUBLIQUE DU CONGO
Unité – Travail – Progrès

Brazzaville, le 12 DEC 2023

NO 104 - 7MEFF/GRSP

Le Directeur Général

A

Monsieur le Coordonnateur du PRISP

– Brazzaville –



**Objet : VIL n°0825/MPSIR/
PRISP/UCP-23**

Monsieur le Coordonnateur,

J'accuse bonne réception de votre lettre citée en objet et vous en remercie.

J'ai l'avantage de porter à votre attention que madame IKOUNGA NGOMBO Olivia Anais, Administrateur des SAF, est désignée point focal du PAGIR pour le compte de la direction générale des recettes de service et de portefeuille.

Vous trouverez en annexe une copie de son curriculum vitae.

Veuillez agréer, Monsieur le Coordonnateur, l'expression de ma parfaite considération.

Copie : Directeur de cabinet/Ministère du budget,
des comptes publics et du portefeuille public.

MINISTÈRE DU PLAN, DE LA STATISTIQUE
ET DE L'INTEGRATION REGIONALE

DIRECTION GENERALE DU PARTENARIAT
AU DEVELOPPEMENT

N° 0506/23 /MPSIR/DGPAD

REPUBLIQUE DU CONGO
Unité – Travail - Progrès

Brazzaville, le **13 DEC 2023**

**Le Directeur Général
Ordonnateur national suppléant du FED**

Au

Coordonnateur du projet PAGIR

- Brazzaville -



Objet : Désignation du point focal de la direction générale
du partenariat au développement.

Monsieur le Coordonnateur,

Faisant suite à votre lettre N°0827/MPSIR/PRISP/UCP-23 du 11/12/2023, j'ai l'honneur de vous informer que **Monsieur MISSIDIMBAZI Jean Lessay Bloy** (E-mail : lessay.bloy@gmail.com, Tél : +242 06 976 96 96), directeur du partenariat avec l'Union européenne au sein de notre direction générale, a été désigné point focal au secrétariat permanent aux réformes des finances publiques et à l'unité de coordination dans le cadre du programme « accélérer la gouvernance institutionnelle et les réformes pour un fonctionnement durable des services » (PAGIR).

Je vous prie d'agréer, monsieur le Coordonnateur, l'expression de mes salutations distinguées.



Aimé Blaise NITOUMBI

Handwritten signature in green ink.

MINISTRE DU PLAN, DE LA STATISTIQUE
ET DE L'INTEGRATION REGIONALE

DIRECTION GENERALE DU PLAN
ET DU DEVELOPPEMENT

N° **356** /MPSIR/DGPD.



REPUBLIQUE DU CONGO
Unité*Travail*Progrès



Brazzaville, le **13 DEC 2023**

Le Directeur Général

A

Monsieur le coordonnateur du projet des
réformes intégrées du secteur public.
-Brazzaville-

Objet : désignation du point focal du PAGIR de la DGPD

Monsieur le coordonnateur,

Suite à votre lettre référencée N°0826/MPSIR/PRISP/UCP-23 du 11 décembre 2023, portant désignation du point focal de la direction générale du plan et du développement (DGPD) au secrétariat permanent aux réformes des finances publiques et à l'unité de coordination du PAGIR, monsieur **OTION-TSOURO Ludovic**, directeur de la programmation des investissements publics à la direction générale du plan et du développement est désigné point focal à cet effet.

Veuillez agréer, monsieur le coordonnateur, l'expression de mes salutations distinguées.



Franck Cornelle MAMPOUYA-M'BAMA



Brazzaville, le 12.12.23

A l'attention de monsieur le
coordonnateur du projet des réformes
intégrées du secteur public (PRISP)
-Brazzaville-

Monsieur le coordonnateur,

Comme suite à la lettre n°0815/MPSIR/PRISP/UCP-23 du 06 décembre 2023, par laquelle vous demandez que soit désigné, le représentant du Secrétariat Permanent aux réformes des Finances Publiques pour prendre part aux travaux d'élaboration des termes de références pour le recrutement de l'agent de vérification indépendant, j'ai l'honneur de vous faire connaître que madame LOLA Bastia Carlyle est désignée à cet effet.

Veuillez agréer, Monsieur le coordonnateur l'assurance de ma franche collaboration.

Le Secrétaire Permanent aux Réformes
des Finances Publiques



Nicolas OKANDZI