

Republique Démocratique du Congo



Projet d'Appui au Développement des Micro,

Petites et Moyennes Entreprises



Unité nationale de Coordination



**Mécanisme de gestion des plaintes et de lutte
contre la violence sexuelle basée sur le genre**

Kinshasa, mars 2019

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS.....	2
0. Contexte et justification.....	3
0.1. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes.....	3
1. Approche méthodologique.....	4
1.1. Mise en place du comité de Gestion des Plaintes et Conflits.....	4
1.2. Fondement du Mécanisme de gestion des Plaintes.....	4
1.3. Enregistrement des plaintes.....	6
1.4. Traitement des plaintes.....	6
1.4. Contenu d'une bonne plainte.....	8
1.5. Examen et enquête.....	8
1.5.1. Critères relatifs aux enquêteurs :	9
1.6. Réponse et prise des mesures.....	10
1.7. Réaction du plaignant ou procédure d'appel.....	10
1.8. Résolution de commun accord.....	11
1.9. Suivi et enregistrement des plaintes.....	11
1.9.1. Fiche d'enregistrement des plaintes.....	12
1.9.2. Registre des plaintes.....	12
1.9.3. Responsabilité de suivi :.....	12
1.10. CIRCUIT DU MGP.....	14
2. Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes.....	15
3. Mise en œuvre du MGP.....	16
3.1. Renforcement des capacités.....	16
3.2. Diffusion de l'information sur le MGP.....	16
3.2.1. Au niveau du site d'exécution des activités de projet.....	16
3.2.2. Plan de communication du MGP.....	17
4. VIOLENCE SEXUELLE BASEE SUR LE GENRE.....	18
5. BUDGET ESTIMATIF.....	20
6. CONCLUSION.....	21
ANNEXES.....	22
Annexe 1. Fiche d'enregistrement des plaintes.....	23
Annexe 2. Panneau d'affichage du MGP sur site des ACTIVITES.....	25



SIGLES ET ABREVIATIONS

AEP	: Agence d'exécution de projet
CCP	: Comité Consultatif Provincial
CN	: Coordination Nationale
CPME	: Centre des Petites et Moyennes Entreprises
CGPC	: Comité de Gestion des Plaintes et des Conflits
IDA	: Agence Internationale de Développement
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
PADMPME	: Projet d'Appui au Développement des Micro, Petites et Moyennes Entreprises.
PAP	: Personne affectée par le Projet
PME	: Petites et Moyennes Entreprises
RE	: Responsable Environnement
RDC	: République Démocratique du Congo
RGC	: Responsable de Gestion des Conflits
UCP	: Unité de Coordination de Projet



0. Contexte et justification

Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie nationale du développement de PME adoptée en mai 2016, le Gouvernement de la République Démocratique du Congo a sollicité et obtenu des fonds de la Banque mondiale pour le financement du Projet d'Appui au Développement des Micro, Petites et Moyennes Entreprises, PADMPME en sigle. Ce projet a pour objectif principal de soutenir la croissance des Micro, Petites et Moyennes Entreprises MPME et d'accroître les opportunités d'emplois et d'entrepreneuriat pour les jeunes et les femmes dans les zones ciblées.

Ce projet s'appuie sur les composantes suivantes :

- (i) **Composante 1** : Soutien aux opportunités d'Entrepreneuriat pour les jeunes et les femmes avec comme sous composantes : l'Appui aux femmes entrepreneures ; Subventions aux nouvelles entreprises et AT pour les jeunes entrepreneurs et Amélioration de l'environnement des affaires.
- (ii) **Composante 2** : Développement des PME avec comme sous composantes : l'Amélioration de la croissance et la performance de PME et Développement des centres des PME.
- (iii) **Composante 3** : Le renforcement des capacités et la mise en œuvre du projet avec comme sous composantes : le renforcement des capacités des institutions publiques et privées en appui aux entrepreneurs et MPME ainsi que la mise en œuvre du projet.

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

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

0.1. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

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

1. Informer les partenaires, bénéficiaires ou autres parties prenantes de leurs droits de communiquer leurs préoccupations ou plaintes ;
2. Permettre de rectifier ou de corriger les erreurs éventuelles ;
3. Améliorer la redevabilité envers ses partenaires et bénéficiaires du projet ;



4. Maintenir la cohésion sociale dans les zones ciblées du projet et promouvoir la résilience communautaire.
5. Offrir un cadre d'expression et assurer une participation ouverte à toutes les parties prenantes au projet ;
6. Documenter les suggestions, les plaintes ou les abus constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d'y répondre.

1. Approche méthodologique

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

Il souhaite encourager le personnel et les organisations partenaires à :

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

Pour atteindre ses objectifs, le Mécanisme est décliné en plusieurs étapes telles que mentionnées ci-dessous :

1.1. MISE EN PLACE DU COMITE DE GESTION DES PLAINTES ET CONFLITS

Le comité de gestion des plaintes et conflits en sigle CGPC est composé d'au moins six personnes représentant les différentes parties concernées par le projet et se réunit au moins une fois la semaine. Sa mission est de documenter et statuer sur les différentes plaintes reçues pour des solutions idoines, en collaboration avec le point focal du projet dans la zone concernée et le représentant de l'AEP d'accompagnement.

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

- Un représentant de l'autorité locale ;
- Un notable;
- Un représentant de l'AEP d'accompagnement ;
- Deux représentants de la société civile (1 représentant des associations des Jeunes et 1 représentant de l'association des femmes) ;
- Un représentant du PADMPME de la zone concernée.

1.2. FONDEMENT DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

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

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Participation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place le MGP à divers niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées afin d'assurer le succès et l'efficacité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence de Comités de gestion des plaintes
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protéger l'anonymat des plaignants, le cas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Absence de



Principes	Mesures d'application	Indicateurs
	<p>échéant</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences sexuelles et aux violences basées sur le genre Limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes 	représailles ou de règlements de comptes à la suite des dénonciations
Mise en contexte, pertinence et accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> Adapter le MGP au contexte local et le diffuser aux groupes cibles Expliquer clairement les procédures et les différents modes de dépôt de plaintes Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au MGP. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de réunions ou ateliers d'informations et de sensibilisation tenus
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> Réagir promptement à chaque plainte Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape 	<ul style="list-style-type: none"> Délai moyen de traitement Taux de réponse
Impartialité	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à l'impartialité des personnes qui gèrent le MGP et des enquêteurs recrutés pour des tâches spécifiques S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée 	<ul style="list-style-type: none"> Faible taux de récusation des membres des cellules locales et Comités locaux de gestion des plaintes
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement 	<ul style="list-style-type: none"> Procédures de traitement des plaintes connues et accessibles au public Mention de la durée du traitement Mention des critères d'éligibilité
Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> Respect en tout temps de la confidentialité des plaignants et/ou des survivants(es) 	<ul style="list-style-type: none"> Réduction du nombre de personnes/agents avec accès à l'information de plaintes VBG Sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité
Approche centrée sur les survivants(es)	<ul style="list-style-type: none"> Les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être des survivants(es) restent les centres pour toutes les procédures et questions 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de mesures prises en faveur des survivants(es)
Partenariat	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que l'assistance aux victimes est en place pour les potentiels survivants(es) 	<ul style="list-style-type: none"> Mapping des acteurs/structures VBG dans les zones d'intervention



1.3. ENREGISTREMENT DES PLAINTES

Pour faciliter la collecte ou la réception des plaintes dans la mise en œuvre du projet, le gestionnaire (AEP) met en place des outils de réception ou d'enregistrement des plaintes notamment :

- Une fiche d'enregistrement des plaintes ;
- Un cahier registre et une boîte à plaintes et/ou à suggestions.

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

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

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

Remarque :

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

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

1.4. TRAITEMENT DES PLAINTES

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



Certaines plaintes se rapportent généralement à la qualité de l'ouvrage (matériaux utilisés), d'autres concernent les acteurs de mise en œuvre (comportement ou abus des staffs, des partenaires de mise en œuvre en matière de recrutement, de passation de marché, de salaire, d'approvisionnement, de communication, d'évaluation de la contribution locale et autres engagements), d'autres enfin sont dues à l'arrangement institutionnel du projet (méconnaissance des procédures du PADMPME et des rôles et responsabilités des différentes parties prenantes).

Du coup, certaines plaintes sont sensibles alors que d'autres le sont moins. Ceci fait que la manière de gérer les plaintes diffère selon la nature ou le type de plaintes. Les plaintes de nature sensible pourraient nécessiter la tenue d'une enquête confidentielle ; tandis que celles de nature non sensible ont de fortes chances d'être résolues plus rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du projet.

Après réception de la plainte, le CGPC siègera pour analyser la nature de plaintes et décider de la manière dont la plainte sera gérée et un accusé de réception sera envoyé au plaignant tout en lui expliquant comment sa plainte sera traitée et ce que le plaignant peut attendre du processus mis en place.

Si le plaignant est analphabète, le CGPC lui demandera de se faire assister par un membre de sa famille pour toutes fins utiles.

Dans le cas des plaintes de nature non sensible, une réponse sera fournie dans un délai d'une semaine ouvrable (au maximum) au plaignant, tandis que les plaintes de nature sensible pourraient nécessiter un délai plus long en raison de la plus grande complexité du processus d'enquêtes (3 semaines au maximum et 2 semaines au minimum). Le plaignant devrait donc en être clairement avisé.

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

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

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

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



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

1.4. CONTENU D'UNE BONNE PLAINTÉ

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

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

1.5. EXAMEN ET ENQUETE

Cette étape consiste à faire l'examen ou l'enquête relative à la plainte reçue pour :

- déterminer la validité de la plainte ;
- établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respecté ;
- quel préjudice et/ou dégât a été subi mais non réparé ;
- enfin décider des mesures à prendre pour y donner suite.

Il revient au CGPC de décider comment faire l'enquête au sujet d'une plainte et quelle personne ou membre du comité mandater pour cette enquête.

- Dans le cas d'une plainte de nature non sensible, c'est habituellement le CGPC qui examinera et s'occupera de celle-ci conformément à la composante concernée en particulier et du Projet en général.
- Dans le cas d'une plainte de nature sensible, l'enquête sera menée en premier lieu par les personnes mandatées par le CGPC pour chercher une issue favorable. Si le CGPC



n'a pas pu la résoudre, elle saisira dans un délai de 48 heures à dater de l'échec de son enquête la Coordination (UCP) pour toutes fins utiles.

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

- Violence sexuelle et basée sur le genre sur chantier ou dans la zone d'implantation des activités du projet ;
- Destruction méchante d'un bien et/ou service d'un riverain suite aux activités du projet ;
- Corruption d'un staff du projet pour passation des marchés par une entreprise ;
- Non-paiement des salaires des employés utilisés par les prestataires ou partenaires du projet ;
- Non-paiement des dettes contractées au sein de la communauté par l'entreprise de mise en œuvre. Il s'agit des dettes envers les fournisseurs locaux et de la main d'œuvre locale ;
- Non-paiement d'une indemnité à une PAP ;
- etc.

1.5.1. Critères relatifs aux enquêteurs :

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

1.5.1.1. Compétence :

Les personnes qui mènent les enquêtes doivent avoir la capacité de prendre les mesures et/ou décisions appropriées et de les appliquer.

1.5.1.2. 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.

1.5.1.3. Confidentialité :

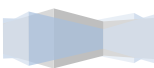
La confidentialité est essentielle, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s'en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que la personne contre laquelle la plainte est portée.

1.5.1.4. Impartialité :

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

Attention !

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



Remarque :

Toute plainte sensible liée au décès et/ou à un abus sexuel sera immédiatement transmise à la Banque Mondiale via l'UCP (Endéans 24 heures).

1.6. REPONSE ET PRISE DES MESURES

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

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

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

Cette réponse sera inscrite dans la fiche de plainte dûment remplie par les deux parties et dont le modèle est en annexe. Le plaignant a, de son côté, une semaine pour réagir face à la réponse du comité de gestion des plaintes et conflits.

Il sied de signaler que la réponse à une plainte peut être négative ou la réclamation jugée non fondée. Elle peut aussi être positive et accompagnée d'un dédommagement ou indemnisation ; il peut, par exemple, être convenu d'ajouter à la liste de bénéficiaires quelqu'un qui n'y figurait pas auparavant. Si la réponse n'est pas acceptée, la personne plaignante ou son équipe peut faire appel de la décision. Le MGP mis en place exige à ce que le plaignant soit toujours informé de toute réponse ou de tout traitement réservé à sa plainte ou doléance.

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

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

Dans de telles circonstances, il serait nécessaire de mener une enquête préliminaire pour remonter à la source de l'allégation, rechercher une victime ou un témoin à qui parler de la possibilité de déposer une plainte ou une dénonciation.

1.7. REACTION DU PLAIGNANT OU PROCEDURE D'APPEL

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



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

Si la plainte a été traitée au niveau local par le CGPC, le plaignant peut faire appel à l'UCP (Point Focal) directement afin de réexaminer sa plainte. Si elle avait déjà fait l'objet d'examen par l'UCP (point focal) au niveau provincial et qu'il n'y a pas eu de suite favorable, le plaignant pourra saisir directement l'UCP au niveau national à Kinshasa.

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

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

1.8. RESOLUTION DE COMMUN ACCORD

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

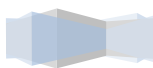
Toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution.

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

1.9. SUIVI ET ENREGISTREMENT DES PLAINTES

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

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



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

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

1.9.1. Fiche d'enregistrement des plaintes

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

1.9.2. Registre des plaintes

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

Remarque :

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

1.9.3. Responsabilité de suivi :

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

1.9.3.1. Suivi au niveau local ou des riverains :

Ce suivi permet au projet et aux différents acteurs de se rassurer effectivement de l'exécution des résolutions convenues de commun accord avec le plaignant.

1.9.3.2. Au niveau du Projet

Sur ce point, nous avons deux instances de suivi : (i) au niveau du Point focal en province et (ii) au niveau de l'UCP à Kinshasa.

1.9.3.3. Suivi au niveau national

Au niveau national, le suivi direct et permanent est fait par l'Expert en Sauvegardes Environnementales et Sociales du PADMPME qui reçoit tous les rapports de gestion des plaintes, les exploite et tient informé le Coordonnateur National des cas très sensibles. Tous rapports reçus des parties prenantes sont transmis à la Banque après exploitation pour information et avis.

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

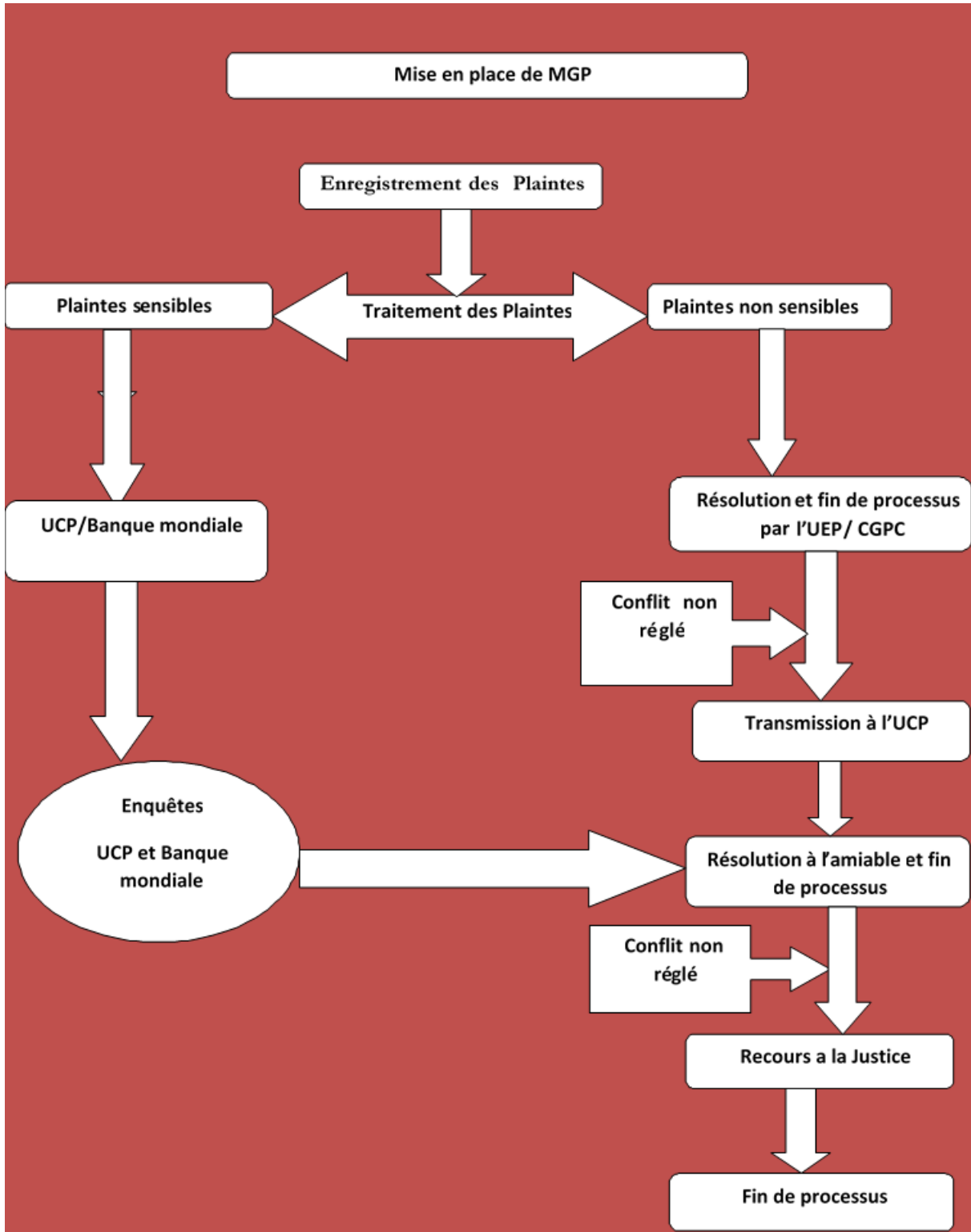


Toutes les résolutions des plaintes sont transmises à l'équipe de sauvegarde de la Banque mondiale par intermédiaire du Chargé du Projet du PADMPME pour information et avis. Ces résolutions sont des annexes au rapport de suivi environnemental et social.

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



1.10. CIRCUIT DU MGP



2. BONNES PRATIQUES POUR LA GESTION DES PLAINTES

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

Etape	A Faire	A Ne Pas Faire
Accès	<ul style="list-style-type: none"> • Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles. • Maintenir des registres à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes, et les suggestions reçues (, ou la mise en place d'une application informatique). • Faire connaître à travers une communication large la/les procédures de dépôt de plaintes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Créer des obstacles au dépôt de plaintes en ayant des procédures chronophages / longues ou compliquées. • Oublier de prendre des mesures pour assurer que les groupes vulnérables soient en mesure d'accéder au système.
Tri et traitement	<ul style="list-style-type: none"> • Définir clairement qui est le responsable du traitement des différents types de plaintes. • Établir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes. • Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (no.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont les plaintes sont censées être acheminées. • Élaborer un système qui ne différencie pas les différents types des plaintes
Accusé de réception	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes. • Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes. (Considérer le traitement d'une plainte une tâche administrative classique) 	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme si leur plainte était un inconvénient (une charge).
Vérification et action	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer objectivement les plaintes sur la base des faits. • Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Attendre du réclamant qu'il prouve qu'il a raison. La vérification est de la responsabilité de l'administration. • Ne pas informer les réclamants sur le statut de leur réclamation.
Suivi et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Signaler l'importance des plaintes en les mettant à l'ordre du jour des réunions de gestion (commissions, bureau municipal et conseil). • Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes. • Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au système de gestion. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manquer l'occasion d'intégrer les plaintes dans la gestion quotidienne. • Considérer que la résolution d'une plainte est une fin en soi, alors qu'elle est une première étape dans l'amélioration des processus de gestion
Retour d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Contacter les utilisateurs pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées. • Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au système des gestions des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance des Bénéficiaires. 	<ul style="list-style-type: none"> • Négliger le suivi avec les réclamants. • Ne pas publier publiquement et de façon transparente les résultats des actions.

3. MISE EN ŒUVRE DU MGP

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

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

3.1. RENFORCEMENT DES CAPACITES

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

3.2. DIFFUSION DE L'INFORMATION SUR LE MGP

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

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

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

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

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



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

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

Remarque :

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

3.2.2. Plan de communication du MGP

Qu'est-ce qu'il faut communiquer ?	Quand?	A qui?	Par qui et Comment?
Le mécanisme de gestion des plaintes	Après l'obtention de la non objection de la Banque mondiale	Tous les partenaires et prestataires du PADMPME.	Par l'Expert en Sauvegardes Environnementales et sociales sous forme d'atelier de renforcement des capacités dans les Provinces et à la CN
Circuit du mécanisme de gestion de plaintes	1 jour avant le démarrage des activités	Comité de gestion des plaintes et conflits (CGPC)	Par l'ONG/Firme d'accompagnement gestionnaire des activités sous forme de briefing
Lieu où déposer les plaintes et coordonnées des personnes à contacter	2 jours avant le démarrage des activités	Populations riveraines et bénéficiaires du sous-projet.	Par l'ONG/Firme d'accompagnement en posant un panneau d'affichage ou de sensibilisation et boîte à plaintes/Suggestions.
	7 jours après le	Populations	Par le CGPC à travers



	démarrage des activités	riveraines, ouvriers et bénéficiaires des activités	la radio communautaire, les affiches aux endroits publics et par tout autre moyen de communication.
	Maximum 14 jours après avis de non objection de la Banque sur la version finale du MGP	Public et visiteurs	Par l'UCP au niveau de la Coordination Générale et dans les Provinces à travers la boîte à plaintes et panneau d'affichage
Le coût, la durée, les activités du sous-projet et les conditions de recrutement de la main d'œuvre	15 jours avant le démarrage des activités	Autorités politico administratives ou traditionnelles, société civile et communautés de base bénéficiaires	L'ONG/Firme d'accompagnement gestionnaire des activités
Bonne vie et mœurs afin d'éviter les abus sexuels et autres préjudices	Une fois par semaine durant toute la durée des activités	Les travailleurs de l'ONG/Firme d'accompagnement PME	Par l'ONG/Firme d'accompagnement gestionnaire des activités du projet par composante et sous composante
L'évolution des activités circuit du MGP, avis des communautés sur le MGP	2 fois par mois	Communauté bénéficiaire, ONG/Firme, UEP et UCP/PADMPME	Par les points focaux du PADMPME et le CGPC
Résolution des plaintes et recours	1 fois par semaine durant toute la durée des activités	Communautés bénéficiaires, UCP/PADMPME	Par le CGPC via un rapport.

4. VIOLENCE SEXUELLE BASEE SUR LE GENRE

L'histoire de la préoccupation du genre en République Démocratique du Congo est aussi ancienne qu'est le processus d'évolution des sociétés traditionnelles. Ses configurations ou encore les régimes de genre en RDC, restent tout de même conceptualisables du fait de l'évolution oscillante du système social congolais.

Il apparaît donc clairement que dans la société congolaise d'aujourd'hui, le statut inférieur de la femme est une source de violences ancrée dans les mentalités faisant de la femme une personne



ignorante, vulnérable et exposée à la pauvreté. Pour répondre au souci de mieux prendre en compte les besoins et aspirations spécifiques des femmes affectées par les conflits et en période post-conflit, deux résolutions du Conseil de sécurité ont été adoptées depuis l'an 2000 et concerne la RDC : La résolution 1325 qui vise la protection des femmes et leur implication dans les efforts de paix pendant et après les conflits, la Résolution 1820 adoptée en Juin 2008 exige des mesures efficaces pour prévenir et réprimer les actes de violences sexuelles en vue de contribuer au maintien de la paix et de la sécurité en RDC, et la Résolution 1888 adoptée le 30 Septembre 2009, protégeant les femmes et enfants des violences sexuelles durant les conflits.

La Constitution de la République Démocratique du Congo du 18 Février 2005 votée après Référendum souligne en ses articles 12, 13 et 14 l'égalité des droits, des chances et des sexes entre les Congolaises et Congolais ainsi que l'obligation d'éliminer toutes les formes des violences à l'endroit de la femme dans la vie publique et privée.

Aussi, deux lois nationales ont été votées par le Parlement et promulguées par le Président de la République pour renforcer la répression en matière de viol et de violences sexuelles. Il s'agit de la Loi n° 06/018 du 20 Juillet 2006 modifiant et complétant le décret du 30 janvier 1940 portant Code Pénal Congolais et de la Loi 06/019 du 20 Juillet 2006 modifiant et complétant le décret du 06 Août 1959 portant Code de procédure Pénale. La loi n° 09/001 du 10 janvier 2009 portant protection de l'Enfant a été également adoptée récemment pour renforcer le cadre légal de protection des mineurs et créer les conditions pour la mise en place d'une justice juvénile.

Comme on le voit, toutes ces dispositions légales ainsi que d'autres du Gouvernement traduisent son engagement ferme et sa volonté politique explicitement exprimée pour réduire les violences faites à la femme, à la jeune et petite fille qui sont interprétés à travers différents plans d'action nationaux, provinciaux et locaux pour faire évoluer des mentalités conservatrices de certaines traditions rétrogrades encore en cours vers la promotion de la femme, de la jeune et petite fille.

C'est dans ce sens que s'inscrivent l'élaboration et la mise en œuvre de la présente Stratégie de lutte contre les violences sexuelles et basées sur le Genre, en général, en vue de la coordination efficace et efficiente de la prévention, de la protection, des réponses aux victimes et survivantes ainsi que de la gestion des informations au sein de PADMPME.

4.1. COMPREHENSION DES TERMES

La violence basée sur le genre se définit généralement comme tout acte ou omission portant un préjudice en dépit de la volonté d'une personne et qui résulte des distinctions entre homme et femme, Adulte et Enfant, jeune et Vieux... Etant donné que les violences basées sur le genre affectent dans une très grande majorité les filles et les femmes, la Résolution 48/104 (1993) de l'Assemblée Générale des Nations Unies sur l'élimination de toute forme des violences à l'égard de la femme concentre celle-ci sur la violence dirigée contre les Femmes, les jeunes et petites filles et la définit en ces termes :

« ...tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée ».



En RDC, l'on distingue deux types de violences basées sur le genre : - Les violences sexuelles telles que définies dans la Loi no. 06/018 du 20 Juillet 2006 modifiant et complétant le décret du 30 janvier 1940 portant Code Pénal Congolais et de la Loi 06/019 du 20 Juillet 2006 modifiant et complétant le décret du 06 Août 1959 portant Code de procédure Pénale. Celles-ci ont comme manifestations: le viol, les rapports sexuels avec un mineur ou non consentant entre mineurs de moins de 18 ans, les mariages forcés et précoces, le harcèlement et mutilation sexuels, le proxénétisme, l'incitation des mineurs à la débauche, l'esclavage sexuel, l'exploitation et trafic d'enfant des fins sexuelles, la prostitution, la grossesse forcée, le mariage forcé, la zoophilie et le trafic d'enfants, la stérilisation forcée, la pornographie mettant en scène des enfants, la prostitution d'enfants, la transmission délibérée des infections sexuellement transmissibles et incurables. Les autres violences basées sur le genre et affectant particulièrement les filles et les femmes qui sont constituées de plusieurs formes d'abus non sexuels allant des violences domestiques, physiques ou émotionnelles, aux violences socioculturelles, professionnelles, institutionnelles, liées à la coutume et autres.

Pour prévenir la violence sexuelle et basée sur le genre dans le contexte du PADMPME, il devra recommander autant à l'AEP et partenaires d'intégrer dans le contrat de prestation de service des clauses relatives aux violences sexuelles contre la femme. Chaque partenaire du projet devra élaborer un règlement interne/code de bonne conduite. Un (e) consultant (e) spécialisé (e) en VSBG sera recruté (e) pour la sensibilisation des travailleurs des entreprises et des communautés riveraines durant la mise en œuvre des activités en matière de VSBG. Un rapport sera transmis directement au Expert en charge de sauvegarde environnementale et sociale au cas où un acte des violences sexuelles sera avéré. AEL seront amenées à collaborer avec des forces de l'ordre, une convention qui comprendra les règles de conduite en matière de VSBG et de violences physiques sur les communautés dans les zones du projet.

5. BUDGET ESTIMATIF

Budget estimatif	Quantité	Coût Unitaire (USD)	Coût total (USD)
Reproduction et diffusion du document	250	10	2500
Organisation des campagnes de sensibilisation et de vulgarisation dans les zones d'intervention du projet ;	16	1500	24000
Formation des comités de gestion des plaintes	16	2500	40000
Cérémonie d'installation des comités de gestion des plaintes ; - ;	20	500	10000



Achats des cahiers de doléances dans tous les sites d'exécution du projet	200	5	1000
Suivi et évaluation du processus de gestion des plaintes ;	64	Forfait	80.000
Total General			157.500

6. CONCLUSION

Le Projet d'Appui au Développement des Micro, Petites et Moyennes Entreprises, PADMPME en sigle, met au travers du présent document, à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités dudit projet, des possibilités claires, accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances.

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

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

Ce MGP est dynamique et peut être amendé en fonction des failles y constatées et observations et/ou suggestions venant des différents partenaires y compris les bénéficiaires. Le respect des prescrits de ce MGP pourra améliorer le climat de travail dans les sites d'exécution des activités et améliorer l'image du PADMPME vis-à-vis des communautés bénéficiaires des activités et de la Banque mondiale afin de le rendre crédible.



ANNEXES



ANNEXE 1. FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

PADMPME

Dossier N°

Crédit IDA n°

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

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

Activité:.....

Ville/Village:.....

2. Informations relatives à la plainte

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Commune/Mairie/Territoire/Quartier : _____

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

3. DESCRIPTION DE LA PLAINTE :

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

Fait à, le...../...../.....

Signature du plaignant

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

.....
.....



.....
.....

Fait à, le.....

(Signature du représentant du comité)

5. RÉPONSE DU PLAIGNANT SUR LES OBSERVATIONS DU CGPC:

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

Fait à, le...../...../.....

Signature du plaignant

6. RESOLUTION PROPOSEE DE COMMUN EN ACCORD AVEC LE PLAIGNANT

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

Fait à, le.....

(Signature du représentant du comité)

Signature du plaignant)



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

PADMPME/Mécanisme de Gestion des Plaintes

Activité en exécution:.....

ATTENTION! ATTENTION!

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

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

Téléphone de responsable de l’ONG :

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

Longueur du tableau: 1,20 m, largeur: 80 cm

Ces informations doivent être écrites en langue locale et en français.

Ce tableau doit être posé dans un endroit public à côté du chantier et de la boîte à suggestion.

Le comité de gestion de plaintes doit se réunir une fois par semaine pour examen de toutes les plaintes reçues soit, chaque samedi de 8h à 12h. En cas d’incident grave, le comité peut se réunir endéans 24h.

