REPUBLIQUE DU CONGO

…….

MINISTERE DES FINANCES, DU BUDGET ET DU PORTEFEUILLE PUBLIC

……..

MINISTERE DE L'ECONOMIE, DU PLAN ET DE L'INTEGRATION REGIONALE

……

Programme « Accélérer la Gouvernance Institutionnelle et les Réformes pour un fonctionnement durable des Services (PAGIR) » (P177468)

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

VERSION PROVISOIRE

Novembre 2025

Table des matières

Liste de figures 0
Liste de tableaux 2
Tableau des sigles et abréviations 3
1. Contexte et justification 4
2. Description et Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes 5
3. Principes fondamentaux du MGP 6
4. Dispositifs opérationnels clés 6
5. Admissibilité des plaintes 7
6. Bonnes pratiques dans la gestion des plaintes 8
7. Typologies des plaintes 10
Plaintes liées à la gestion des ressources humaines du projet 11
Concernent le personnel du programme, les prestataires ou consultants. 11
8. MGP du PAGIR – Mise en œuvre des étapes et procédures 11
8.1. Rôle des points focaux du PAGIR ou de leurs suppléants 11
8.2. Etapes et procédures associées au MGP du PAGIR 11
8.2.1. Accès au MGP 11
8.2.2. Réception, tri et enregistrement de la plainte 12
8.2.3. Classification et évaluation 12
8.2.4. Traitement et enquête 12
8.2.5. Vérification et action 13
8.2.6. Suivi et clôture 14
9. Cadre organisationnel 15
9.1. Niveaux de gestion des plaintes 15
9.2. Dispositions administratives et recours à la justice 15
9.3. Dispositions relatives à la gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS) 16
9.3.1. Incidents potentiels source de plaintes VBG/EAS/HS 16
9.3.2. Modalités de traitement 17
9.3.3. Approche centrée sur la victime 17
9.4. Opérationnalisation du MGP pour les cas VBG/EAS/HS 19
9.4.1. Canaux de soumission et lieux de dépôt des plaintes 19
9.4.2. Protocole de réponse au sein du MGP 19
9.4.3. Vérification et actions 20
9.4.4. Suivi et évaluation 20
9.4.5. Retour d'information 20
10. Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs (MGP-T) 20
10.1. Canaux de soumission 21
10.2. Typologie des plaintes 21
10.3. Modalité de traitement 22

10.4. Vulgarisation du MGP 22
11. Budget du MGP 22
Conclusion 23
Annexes 24
Annexe 1 : Glossaire 24
Annexe 2 : Modèle de formulaire de réception de la plainte 27
Annexe 3 : Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS 27
Annexe 4 : Lettre d'accusé réception de la plainte 28
Annexe 5 : Lettre de réponse officielle à la plainte 29
Annexe 6 : Modèle de lettre de clôture de la plainte 30
Annexe 7 : Modèle du registre des plaintes 31
Annexe 8 : Liste des points focaux du projet 32

Liste de figures

Figure 1 : Procédures de traitement des plaintes non sensibles 11
Figure 2 : Procédures de traitement des plaintes sensibles (cas de VBG) 14

Liste de tableaux

Tableau 2 : Principes fondamentaux du MGP 6
Tableau 3 : Bonne pratiques pour la gestion des plaintes 8
Tableau 4 : Typologie des plaintes 10
Tableau 5 : Délais recommandés par étape de traitement des plaintes 13
Tableau 6 : Cadre organisationnel 15
Tableau 7 : Liste des incidents potentiels et sources des plaintes 16
Tableau 8 : Principes directeurs de l'approche centrée sur la victime 17
Tableau 9 : Canaux de soumission et lieux de dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS 19
Tableau 10 : Actions à entreprendre à différents niveaux du MGP pour les cas VBG/EAS/HS 19
Tableau 11 : Traitement de la plainte à divers niveaux 20
Tableau 12 : Quatre piliers fondamentaux du MGP-T 21
Tableau 13 : Canaux de soumission 21
Tableau 14 : Principales catégories de plaintes de travailleurs 21
Tableau 15 : Etapes clés du traitement de plaintes de travailleurs 22

Tableau des sigles et abréviations

Sigles / abréviations	Signification complete
AT	Assistance Technique
BM	Banque mondiale
CES	Cadre Environnemental et Social
CUT	Compte Unique du Trésor
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
EP	Entreprises Publiques
ESSA	Evaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux
FA	Financement Additionnel
FCFA	Franc de la Coopération Financière en Afrique
GFP	Gestion des Finances Publiques
HS	Harcèlement Sexuel
IASC	Inter-Agency Standing Commette
IP	Investissements Publics
IPF	Investment Project Financing (Financement des Projets d'Investissement)
MEPIR	Ministère de l'Economie, du Plan et de l'Intégration Régionale
MFBPP	Ministère des Finances, du Budget et du Portefeuille Public
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MGP-T	Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs
NES	Normes Environnementales et Sociales
PAGIR	Programme « Accélérer la Gouvernance Institutionnelle et les Réformes pour un fonctionnement durable des services »
PAP	Personne Affectée par le Projet
PforR	Program-for-Results (Programme axé sur les résultats)
PGMO	Procédure de Gestion de la Main-d'œuvre
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
Progiciel	Logiciel intégré de gestion
SES	Sauvegardes Environnementales et Sociales
SIGFIP	Système Intégré de Gestion des Finances Publiques
SYGADE	Système de Gestion de la Dette
UCP	Unité de Coordination du Projet
VBG	Violences Basées sur le Genre
VIH/SIDA	Virus de l'Immunodéficience Humaine / Syndrome d'Immunodéficience Acquise

1. Contexte et justification

Dans le cadre du Programme « Accélérer la Gouvernance Institutionnelle et les Réformes pour un fonctionnement durable des services (PAGIR) », la République du Congo (GoRC) et la Banque mondiale ont conclu un accord de financement et un accord de prêt d'un montant total de 70 millions de dollars américains, structuré autour de deux composantes (02) : un financement basé sur les résultats (PforR) de 55 millions USD et un Financement des Projets l'Investissement (IPF) de 15 millions USD. Le PAGIR constitue l'une des premières initiatives de type PforR dans le pays et accompagne la mise en œuvre du Programme national de réforme de la gestion des finances publiques (GFP) pour la période 2020-2029.

L'objectif principal du programme est d'améliorer l'efficacité de la mobilisation des ressources nationales et de la gestion des dépenses publiques, avec un accent particulier sur les secteurs de la santé et de l'éducation. La composante PforR est articulée autour de deux domaines de résultats : le renforcement de la mobilisation des ressources domestiques et la modernisation de la GFP, incluant des réformes ciblées pour améliorer la prestation des services essentiels.
Dans le cadre de l'extension du programme, la République du Congo a sollicité un financement additionnel (FA) de quinze (15) millions USD ainsi qu'une restructuration du PAGIR. Placée sous la tutelle du Ministère des Finances, du Budget et du Portefeuille Public (MFBPP) et du Ministère de l'Economie, du Plan et de l'Intégration Régionale (MEPIR), cette extension vise à consolider les acquis et à élargir le champ d'intervention à plusieurs domaines prioritaires, notamment :

- Le renforcement de la gestion de la dette publique, y compris celle des entreprises publiques, avec une amélioration de la transparence budgétaire et de la gestion des risques ;
- L'amélioration de la gouvernance et de la performance des entreprises publiques ;
- L'opérationnalisation du compte Unique du Trésor (CUT) pour sécuriser les flux financiers et optimiser la trésorerie ;
- La finalisation de la digitalisation du module de paiement électronique de l'e-Tax ;
- La consolidation du Système Intégré de Gestion des Finances Publiques (SYGFIP).

La composante IPF du PAGIR fournira une assistance technique complémentaire aux domaines de résultats du PforR, en mobilisant des expertises spécifiques, des ressources pour la conduite du changement, et des dispositifs de renforcement des capacités au bénéfice des acteurs chargés de la mise en œuvre des réformes.

Le programme s'adresse à l'ensemble des citoyens, agents publics, entreprises publiques et collectivités locales, avec une attention particulière portée aux six (06) départements pilotes pour l'expansion du SIGFIP, ainsi qu'aux villes de Brazzaville et Pointe-Noire pour l'opérationnalisation du CUT. Il cible principalement les structures du secteur public impliquées dans la GFP, la gouvernance institutionnelle et la prestation de services essentiels.

Enfin, la mise en œuvre de la composante IPF s'effectuera conformément aux exigences du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale (BM), notamment la Norme Environnementale et Sociale N° 10, relative à la Mobilisation des Parties Prenantes et à l'accès à l'information. A ce titre, le présent document constitue une mise à jour du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), déjà opérationnel dans le cadre du PAGIR. Ce mécanisme, inclusif, transparent, culturellement approprié et gratuit, permet de recevoir et traiter les réclamations, plaintes et préoccupations tout au long du cycle de mise en œuvre du programme, en privilégiant des modes de résolution tels que la négociation, le dialogue, l'enquête conjointe ou la médiation.

Il ne constitue ni un préalable obligatoire, ni un substitut aux canaux légaux[1] existants de gestion des plaintes.

2. Description et Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est un système structuré i permettant de recevoir, examiner, traiter et répondre aux réclamations formulées par des parties prenantes du projet. Il vise à garantir une communication transparente, à identifier les problèmes potentiels, à prendre des mesures correctives et à renforcer la confiance et la coopération entre les parties prenantes.

IL constitue également un cadre de consultation continue et élargie avec les acteurs tout au long de la mise en œuvre du projet.

L'objectif général du MGP est d'offrir aux personnes affectées par le projet un dispositif efficace, accessible et structuré pour exprimer leurs préoccupations et plaintes. Il s'inscrit dans une logique de prévention des conflits et de renforcement de la recevabilité sociale du projet.
Plus spécifiquement, le MGP permet de :

- mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées, ou susceptibles de l'être, des canaux accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances en lien avec les engagements du projet ;
- garantir l'enregistrement, le suivi et le traitement rigoureux des préoccupations exprimées ;
- anticiper les conflits en traitant les plaintes de manière systématique et dans des délais raisonnables ;
- favoriser le dialogue entre les parties prenantes et instaurer une relation fondée sur la transparence et le respect mutuel ;
- promouvoir la transparence, la recevabilité et la confiance pour atténuer les risques liés à la mise en œuvre du projet ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées aux plaintes reçues ;
- prévenir les incidents et abus, y compris ceux liés à la Violence Basée sur le Genre (VBG), au sein des communautés bénéficiaires et des structures de gestion du projet ;
- orienter les parties concernées vers les mécanismes compétents lorsque les plaintes ne relèvent pas directement du champ d'intervention du projet.

Sur le plan opérationnel, le MGP vise à garantir que les préoccupations des parties prenantes soient entendues, analysées et traitées de manière diligente. Il permet d'identifier les causes sous-jacentes des plaintes, d'y répondre par des actions correctives appropriées et d'éviter leur aggravation ou leur propagation hors du contrôle du projet.
La valeur ajoutée du MGP réside dans sa capacité à renforcer l'interaction constructive avec les parties prenantes., une gestion appropriée et opportune des réclamations permet de résoudre les problèmes en temps utile, d'éviter leur escalade et de construire des relations de confiance durables. Un MGP bien conçu et mis en œuvre contribue à améliorer l'efficience et l'efficacité opérationnelles du projet. Il permet notamment de :

- sensibiliser le public aux objectifs du projet ;
- atténuer les risques et proposer des solutions aux plaintes dans la mesure du possible ;
- fournir des retours d'expérience utiles aux responsables de projet pour évaluer et ajuster les processus internes ;
- décourager les comportements frauduleux ou corrompus ;
- accroître la participation et la transparence des parties prenantes tout au long de la mise en œuvre.

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

3. Principes fondamentaux du MGP

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-mêmes ou pour autrui. Pour garantir l'efficacité du MGP, inspirer la confiance et encourager son utilisation, il est essentiel de respecter neuf (9) Principes fondamentaux, chacun accompagné de mesures d'application et d'indicateurs de suivi.

Tableau 1 : Principes fondamentaux du MGP

Principes	Mesures d'application	Indicateurs de suivi
Participation	Mettre en place des 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 ; Limiter l'accès aux informations sensibles.	Nombre de comités mis en place existant dans les zones de mise en œuvre du projet.
Pertinence et accessibilité	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.	Nombre de réunions tenues ; Nombre d'ateliers d'information et de sensibilisation tenus.
Prévisibilité	Réagir promptement à chaque plainte ; Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape.	Délai moyen de traitement Taux de réponse.
Impartialité	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.	Faible taux de récusation des membres des comités de gestion des plaintes.
Transparence	Informer les parties prenantes concernées sur l'évolution et les résultats du traitement.	Procédures de traitement des plaintes connues et accessibles au public ; Mention de la durée du traitement ; Mention des critères d'éligibilité.
Confidentialité	Respecter en tout temps la vie privée des plaignant(e)s et/ou des victimes.	Réduction du nombre de personnes/agents ayant accès à l'information de plaintes VBG ; Sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité.
Approche centrée sur les victimes	Placer les choix, besoins, sécurité, et le bien-être des victimes au cœur du processus.	Nombre de mesures prises en faveur des victimes.
Partenariat	Garantir l´assistance aux victimes. Cartographier les acteurs VBG dans les zones d'intervention.	Mapping des acteurs/structures VBG dans les zones d´intervention.

4. Dispositifs opérationnels clés

Le MGP intègre cinq (5) dispositifs opérationnels pour garantir des solutions durables dès les premières étapes :

- canaux de dépôt variés : en personne, téléphone, message court, courrier, courriel ou site web ;
- registre écrit des plaintes : conservé comme base de données structurées ;

- procédures publiées : délais d'accusé de réception, de réponse et de traitement des plaintes ;
- transparence sur l'examen des plaintes : gouvernance, structure décisionnelle et traçabilité ;
- actions en recours : y compris dans le système judiciaire national pour les cas non résolus (les plaignants insatisfaits peuvent engager lorsque leurs préoccupations n'ont pas trouvé de réponse).

5. Admissibilité des plaintes

Toutes les plaintes enregistrées dans le MGP ne sont pas automatiquement considérées comme éligibles. Le MGP considère comme éligibles es plaintes directement liées aux activités du projet, à ses engagements, à ses impacts environnementaux et sociaux, ou à sa responsabilité opérationnelle. Les plaintes anonymes ou non spécifiques peuvent également être prises en compte, sous réserve d'une évaluation structurée. Cette évaluation est réalisée par le spécialiste en sauvegarde sociale et genre, spécialiste en sauvegarde environnementale ou les points focaux désignés, et les décisions sont systématiquement 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** : toute plaintes ayant un lien direct ou indirect avec le PAGIR, qu'elle soit de nature sensible ou non, formulée oralement ou par écrit, de manière identifiée ou anonyme.

- **Plainte à référer** : toute 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, accusée de réception, puis transmise aux autorités ou structures compétentes avec explication au plaignant.

Le projet met en place une base de données numérique dédiées à la gestion des plaintes, permettant de documenter et de suivre le traitement de toutes les plaintes enregistrées jusqu'à leur clôture.

6. Bonnes pratiques dans la gestion des plaintes

Les bonnes pratiques à adopter par les personnes intervenant dans la résolution des plaintes sont essentielles pour inspirer la confiance des usagers du MGP. Elles doivent être appliquées à chaque étape du processus, en tenant compte des spécificités du PAGIR, y compris ses composantes additionnelles (SIGFIP, CUT, Dette, EP).

Tableau 2 : Bonne pratiques pour la gestion des plaintes

Etapes	Actions à mener	Actions à ne pas faire	Indicateurs
Accès au MGP	• 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 mettre en place d'une application informatique). • 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...	• 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.	• Existence des canaux de dépôts. • Existence d'une personne pouvant assister les personnes vulnérables à inscrire leurs plaintes. • Nombre de campagne de sensibilisation menées et de personnes sensibilisées.
Tri et traitement	• Réagir promptement à tous les plaignants. • Définir clairement qui est le responsable du traitement des différents types de plaintes. • Etablir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes. • Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (N°).	• Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont les plaintes sont censées être acheminées. • Elaborer un système qui ne différencie pas les différents types de plaintes.	• Existence de personnes en charge de la gestion des plaintes. • Existence des délais prévisionnels de traitement des plaintes. • Existence des identifiants uniques pour chaque plainte enregistrée. • Taux de réponse (retenues en non retenues).
Accusé de réception	• Informer les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes. • Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes. (Considérer le traitement d'une plainte comme une tâche administrative classique).	Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme si leur plainte était un inconvénient (une charge)	• Nombre des accusés de réceptions délivrés. • Durée de traitement des plaintes.
Vérification et action	• Evaluer objectivement la plainte sur la base des faits. • Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte.	• Attendre du réclamant qu'il prouve qu'il a raison. La vérification est de la responsabilité de personnes en charge de la gestion de la plainte. • Ne pas informer les réclamants sur le statut de leur réclamation.	• Rapports d'enquêtes. • Procès-verbaux de résolution des plaintes.
Confidentialité et sécurité	• Protéger l'anonymat des plaignants dans la mesure du possible. • Assurer la confidentialité, notamment pour les plaintes liées aux VBG/EAS/HS.	• Divulguer des informations personnelles et confidentielles des plaignants. • Faire participer des personnes non impliquées dans la procédure de résolution des plaintes.	Nombre de plaintes traitées confidentiellement (pas de représailles suite aux énonciations).

	• Limiter le nombre de gens ayant accès aux informations sensibles.		
Impartialité	• Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux tris, enquêtes et prise des décisions. • Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de la plainte participe au traitement de celle-ci.	• Faire preuve de partialité dans le traitement des plaintes. • Faire participer de personnes ayant un intérêt direct au traitement des plaintes.	Nombre de cas de récusation des membres du comité de gestion des plaintes enregistré.
Equité	• Bénéficier d'un égal accès aux informations, aux conseils et à l'expertise au processus de règlement de la plainte. • Participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables. • 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.	• Ne pas impliquer le plaignant dans la résolution de sa plainte. • Imposer unilatéralement aux plaignants des résolutions non proportionnelle à leurs plaintes. • Faire de la rétention des informations établissant clairement les faits.	• Nombre de plaignants ayant participé au règlement des plaintes. • Nombre de plaintes traitées par des personnes commises à cet effet.
Suivi et évaluation	• Signaler l'importance des plaintes en les mettant à l'ordre du jour des réunions des comités de gestion. • Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes. • Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au mécanisme d'examen des plaintes.	• Manquer l'occasion d'intégrer les plaintes dans la gestion quotidienne. • Considérer que la résolution d'une plainte est une fin en soi, alors qu'elle est une première étape dans l'amélioration des processus de gestion.	• Nombre de campagnes de sensibilisation menées et de personnes sensibilisées. • Existence de données sur la gestion. • Leçons tirées de la gestion des plaintes enregistrées.
Retour d'information	• Contacter les utilisateurs pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées et les éléments ayant motivés les mesures correctives proposées. • 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.	• Négliger le suivi avec les plaignants. • Ne pas publier et de façon transparente les résultats des actions.	• Nombre de formulaires de retour d'information signés des plaignants. • Nombre des rapports diffusés sur la gestion des plaintes.
Transparence dans la gestion des plaintes	Informer les parties prenantes de la mise en œuvre du projet sur la fonctionnalité du MGP, l'évolution et les résultats du traitement des plaintes.	• Ne pas documenter et diffuser les résultats de la gestion. • Cacher des plaintes aux acteurs clés du projet (Comité de pilotage, partenaires techniques, autorités et principaux ministères impliqués).	• Nombre des rapports bien renseignés sur la gestion des plaintes. • Nombre de parties prenantes informées sur la mise en œuvre du MGP.

7. Typologies des plaintes

Les plaintes et conflits traités par le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sont en rapport avec les activités du PAGIR. Ce document s'applique à toute plainte perçue ou réelle émanant des parties prenantes affectées ou qui risquent d'être affectées par le projet, y compris dans le cadre du financement additionnel.

Outre les plaintes, certaines personnes peuvent également recourir au mécanisme pour formuler de simples demandes d'informations, ou adresser des doléances au projet. Afin de faciliter leur traitement, les plaintes sont regroupées en neuf (9) catégories selon leur objet, comme présenté ci-dessous.

Tableau 3 : Typologie des plaintes

Types de plaintes	Descriptions
Demande d'informations ou doléances	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. 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.
Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet	Ces plaintes peuvent porter sur les points : • 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	Il s'agit entre autres des plaintes liées : • 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).
Plaintes administratives	Concernent le fonctionnement des institutions, des procédures ou des services mis en œuvre par le programme. • Retards dans le traitement d'un dossier ou d'une demande. • Mauvaise application des procédures administratives. • Refus injustifié de prestation ou d'accès à l'information.
Plaintes relatives à la gouvernance, à l'éthique et à la transparence	• Absence de transparence dans les décisions administratives. • Conflits d'intérêts non déclarés. • Non-respect des principes d'intégrité et d'éthique publique. • Manque de communication sur les résultats du programme.
Plaintes liées à la mise en œuvre du programme	Concernent les procédures, la performance ou la conformité du programme avec les dispositions prévues : • Retards dans l'exécution des activités. • Mauvaise application des directives ou des manuels de procédures. • Manque de coordination ou d'efficacité des services. • Non-respect des critères d'éligibilité ou de priorisation. • Discrimination, exclusion, atteinte aux droits humains. • Manque de consultation ou d'information des parties prenantes.

Plaintes liées à la gestion des ressources humaines du projet	Concernent le personnel du programme, les prestataires ou consultants. • Discrimination, harcèlement, inégalités de traitement. • Non-paiement de salaires ou d'indemnités. • Non-respect du code de conduite ou des clauses contractuelles.
Plaintes relatives à la gouvernance et à la transparence	Visent les manquements aux principes de bonne gouvernance, d'intégrité ou de transparence. • Conflits d'intérêts. • Détournement ou mauvaise utilisation des fonds publics. • Manque de transparence dans les décisions ou les recrutements. • Absence de consultation ou de participation des parties prenantes.
Plaintes techniques et de qualité des services	Portent sur la performance ou la qualité des réformes, services ou produits livrés. • Défaillance d'un outil ou d'un système institutionnel financé par le programme. • Mauvaise qualité des prestations ou formations. • Résultats non conformes aux attentes des bénéficiaires.

8. MGP du PAGIR – Mise en œuvre des étapes et procédures

8.1. Rôle des points focaux du PAGIR ou de leurs suppléants

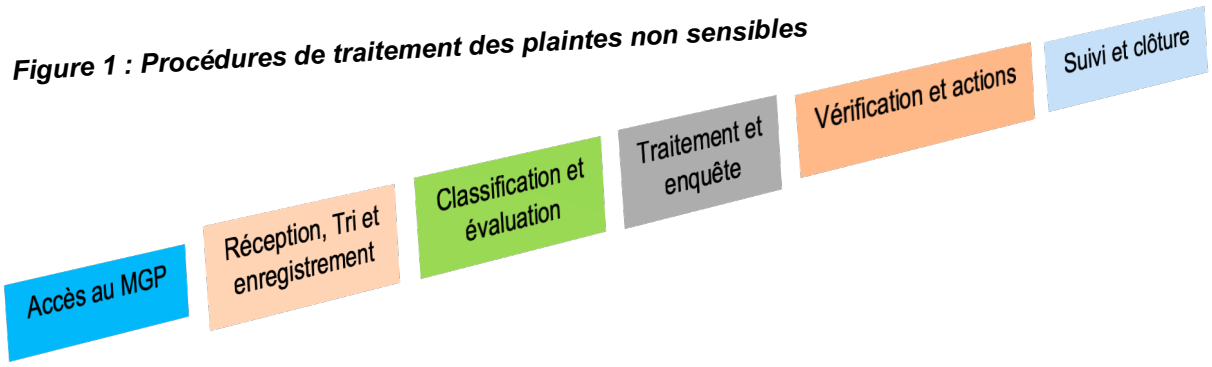
Pour la mise en œuvre effective du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), les points focaux du PAGIR ou leurs suppléants assurent les tâches suivantes :

- enregistrer dans un registre et/ou une 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 des plaintes non sensibles reçues et des mesures prises, dans un souci de transparence et de redevabilité.

NB : *Le présent MGP privilégie la résolution à l'amiable des plaintes, notamment par l'explication, le dialogue et la médiation. Le recours à la justice est du dernier ressort lorsque toutes les voies amiables ont été épuisées.*

8.2. Etapes et procédures associées au MGP du PAGIR

Figure 1 : Procédures de traitement des plaintes non sensibles



8.2.1. Accès au MGP

Pour une bonne prise en compte et une gestion efficace de toutes les plaintes recevables du PAGIR, le MGP est accessible à deux (02) niveaux :

- **Niveau 1 :** Point focal dans les structures bénéficiaires et son suppléant.
- **Niveau 2 :** Unité de Coordination du Projet (UCP) à Brazzaville.

Les plaignants peuvent déposer leurs plaintes dans les canaux suivants :

- Registres physiques dans les structures bénéficiaires.
- Boîtes à plaintes physiques installées dans les ministères et services déconcentrés
- Par voies orales via réunions, séances de consultation, missions de terrain
- Adresse email dédiée : secretariat@pagir.net
- Courrier postal adressé à l'UCP PAGIR
- Numéro de téléphone dédié : 22 614 41 81 ; Un numéro vert qui sera mis en place et publié lors de la vulgarisation du MGP.
- Siège de l'UCP : Parcelle 84 bis, Allée du Chaillu, Camp Clairon, Centre-ville, Brazzaville.

Le Projet s'engage à rendre visibles et accessibles les principaux canaux de dépôt des plaintes. A cet effet, les dispositifs suivants sont mis en place : affichage du numéro vert, diffusion de l'adresse email dédiée au MGP, ainsi que la publication de la liste des points focaux et de leurs suppléants au sein des structures bénéficiaires.
Toutes les plaintes reçues, quel que soit le canal emprunté, doivent être systématique enregistrées dans un registre centralisé, afin d'assurer leur traçabilité, leur suivi rigoureux et leur traitement.

8.2.2. Réception, tri et enregistrement de la plainte

Le point focal MGP reçoit la plainte et l'enregistre dans un registre standardisé (date, plaignant, catégorie, canal, résumé). Un accusé de réception sera envoyé au plaignant dans un délai de 5 jours ouvrables.

Le tri et l'enregistrement des plaintes constituent une étape cruciale du MGP, car ils permettent de garantir que chaque plainte est traitée de manière structurée, traçable et conforme aux engagements du PAGIR.

Cette étape vise à distinguer les plaintes admissibles de celles à référer, tout en assurant leur documentation sécurisée et leur prise en charge rapide.
Ensuite, la liste peut suivre :

- Le tri est effectué par les points focaux ou leurs suppléants pour vérifier la pertinence de la plainte par rapport aux activités du PAGIR.
- Les plaintes sont classées en deux catégories : **recevables** ou **à référer** selon les critères d'admissibilité.
- Chaque plainte est enregistrée dans un registre sécurisé avec identifiant unique.
- Un accusé de réception est transmis au plaignant dans un délai de 48 heures.
- Les plaintes anonymes sont acceptées via un formulaire adapté, garantissant la confidentialité.

8.2.3. Classification et évaluation

La plainte est catégorisée et son niveau de gravité évalué. Si elle relève d'un autre mécanisme tel que celui de la gestion des plaintes de passation de marché, elle est redirigée vers le mécanisme dédié.

8.2.4. Traitement et enquête

Une fois la plainte enregistrée et jugée recevable, elle entre dans la phase de traitement. Le point focal mène une vérification interne (réunions, entretiens, revue documentaire). Cette

étape vise à analyser les faits, évaluer les responsabilités et proposer des mesures correctives adaptées. Elle repose sur une approche rigoureuse, participative et proportionnée, mobilisant les compétences internes du projet et, si nécessaire, des ressources externes.

- L'équipe chargée du traitement évalue la recevabilité de la plainte.
- Une enquête est ouverte si la plainte est jugée recevable.
- Les enquêteurs collectent des preuves, interrogent les témoins et examinent les éléments liés à l'incident.
- Les spécialistes en sauvegarde et le responsable suivi-évaluation examinent les résultats et proposent des mesures correctives.
- Les délais de réponses sont adaptés à la nature de la plainte :
  - ✓ Plaintes non sensibles : réponse sous **7 jours**, clôture sous 30 jours.
  - ✓ Plaintes sensibles (VBG, fraude, corruption) : traitement sous **30 jours** ou plus selon la complexité.
- Prise en charge médicale urgente : sous **72 heures**.

Une réponse ou mesure corrective est proposée dans un délai de 30 jour ouvrable.

Le tableau ci-après présente les délais indicatifs pour chaque étape du traitement des plaintes dans le cadre du MGP PAGIR. Ces délais sont exprimés en jours ouvrables et visant à garantir une gestion réactive, équitable et transparente des plaintes, tout en respectant les exigences du projet.

Tableau 4 : Délais recommandés par étape de traitement des plaintes

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

8.2.5. Vérification et action

La vérification permet de confirmer la validité de la plainte et d'identifier les mesures à prendre pour y répondre. Elle constitue un moment clé du processus, car elle engage la responsabilité du projet dans la mise en œuvre d'actions concrètes. Cette étape mobilise les spécialistes du PAGIR, les ponts focaux et, selon la gravité, d'autres parties prenantes techniques ou institutionnelles.

- La vérification de la validité de la plainte est menée par le point focal et/ou son suppléant et les spécialistes de l'UCP.

- Trois types de réponse sont possibles :
  - ✓ Réponse directe par le point focal ou UCP.
  - ✓ Réponse après enquête approfondie avec personnes ressources.
  - ✓ Réponse de non-éligibilité (notification au plaignant).

- Le plaignant est informé de la décision et des étapes suivantes.
- Les plaintes sont traitées sans menace ni intimidation.

- La résolution peut être :
  - ✓ **Acceptée :** mise en œuvre formalisée, accord signé si possible.
  - ✓ **Non acceptée :** recours à la procédure d'appel est menée par une équipe différente et peur aboutir à un réexamen ou à un transfert vers les autorités compétentes.

Décision et retour au plaignant

Le plaignant reçoit une réponse écrite ou orale précisant :

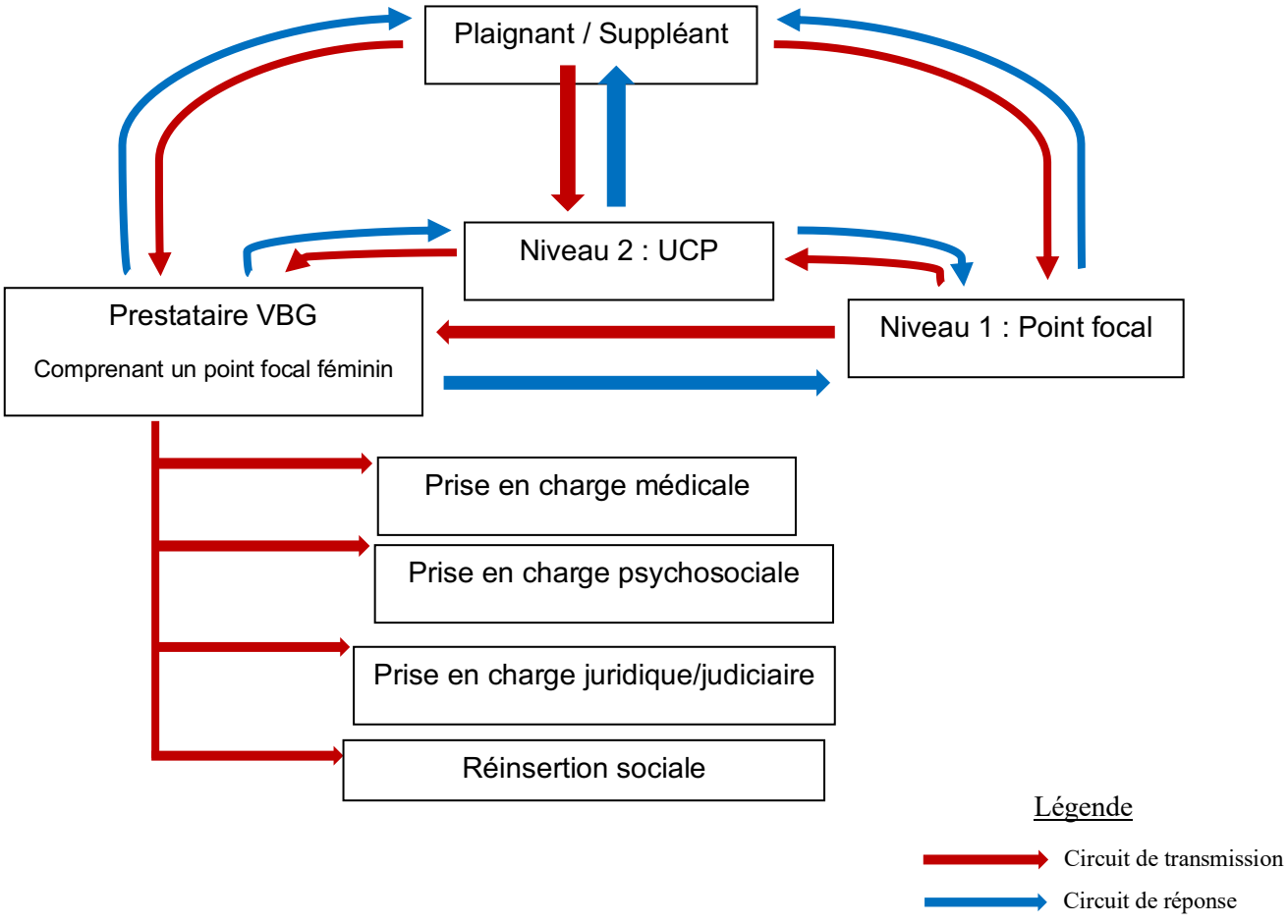
- Les conclusions ;
- Les mesures prises ou prévues ;
- Les voies de recours possibles.

8.2.6. Suivi et clôture

Une fois la plainte résolue, le cas est archivé dans le registre. Des rapports trimestriels sont produits sur l'ensemble des plaintes traitées

Principales étapes du traitement des plaintes liés au cas de VBG :

Figure 2 : Procédures de traitement des plaintes sensibles (cas de VBG)



9. Cadre organisationnel

9.1. 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
Niveau 1 : Les points focaux du PAGIR et/ou suppléants	Les points focaux du PAGIR Et les suppléants	• Informer / Sensibiliser sur le MGP ; • Réceptionner /centraliser les plaintes reçues ; • Examiner de façon approfondie les informations reçues ; • Catégoriser les plaintes selon leur degrés (éligibles et inéligibles) ; • Informer l'UCP des plaintes reçues ; • Mener des enquêtes en cas de besoin ; • Traitement des plaintes non sensibles avec la participation des parties prenantes concernées et informer l'UCP des solutions retenues ; • Transmettre les plaintes non résolues et les plaintes sensibles à l'UCP (au niveau 2) ; • Suivre la mise en œuvre de la solution ; • Référencer les victimes des cas VBG, EAS et HS.
Niveau 2 : UCP	Coordonnateur ; Spécialiste en sauvegarde sociale et genre, le Spécialiste en sauvegarde environnementale, le responsable suivi-évaluation autre personnes ressources jugées nécessaires.	• Assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes ; • Renforcer les capacités des points focaux et suppléants sur la gestion des plaintes ; • Réceptionner et rassembler les plaintes dans la base de données de gestion des plaintes ; • Mener des enquêtes en cas de besoin ; • Suivre et superviser la mise en œuvre des solutions ; • Examiner de façon approfondie les informations reçues ; • Traiter les plaintes non résolues au niveau 1 ; • Référencer les victimes des cas VBG, EAS et HS avec le consentement de la victime vers les institutions spécialisées (ONG, cabinets juridiques, associations…) ; • Traiter les recours.

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'UCP explorera d'autres options pertinentes pour la prise en charge de la victime.

9.2. Dispositions administratives et recours à la justice

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PAGIR privilégie la **résolution à l'amiable** comme voie principale de traitement des plaintes. Toutefois, lorsque cette approche ne permet pas de parvenir à une solution satisfaisante, des recours complémentaires sont prévus pour garantir les droits des plaignants.

Deux niveaux de résolution des plaintes sont envisagés :

- **Règlement amiable avec médiation :**
  - ✓ Traitement interne par les points focaux, suppléants et l'UCP ;
  - ✓ Dialogue, explication, médiation locale ou sectorielle ;
  - ✓ Recherche d'un accord mutuel entre les parties.

- **Règlement judiciaire :**
  - ✓ Si aucune solution amiable n'est trouvée, le plaignant peut demander l'intervention d'une tierce partie indépendante pour effectuer une médiation formelle.
  - ✓ Si cette médiation échoue, le plaignant conserve le droit de saisir la justice, selon les voies légales disponibles dans sa circonscription.

9.3. 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 (VBG). Il est donc essentiel de prévoir un dispositif spécifique pour le traitement des plaintes EAS/HS.

Il n'est pas nécessaire de créer deux MGP séparés. Il convient plutôt de s'assurer que la gestion des plaintes EAS/HS soit menée de manière appropriée, en adoptant une approche centrée sur les victimes, respectueuse de leur dignité, de leur sécurité et de leur confidentialité. Bien que ce MGP mette l'accent sur les cas EAS et HS, il intègre également les autres formes de VBG pouvant être déclarées dans le cadre du projet.

9.3.1. Incidents potentiels source de plaintes VBG/EAS/HS

Tableau 6 : Liste des incidents potentiels et sources des plaintes

Incidents (Exemples)	Types
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.	**Exploitation sexuelle :** 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.
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.	**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.
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 ;	**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

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.	service, est présenté comme une condition d'emploi ou crée au lieu de travail un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation.

9.3.2. Modalités de traitement

- Consentement éclairé requis avant toute action ;
- Accueil initial par des points focaux ou suppléants, de préférence des femmes ;
- Espace sécurisé et confidentiel pour les entretiens ;
- Référencement vers les structures sanitaires en cas de besoin médical ;
- Orientation vers les autorités administratives en cas de nécessité institutionnelle ;
- Signalement à la police (en cas de crime avéré) ;
- Entretiens de suivi pour les cas ne nécessitant pas de référence.

NB : *Tout cas de VBG doit être signalé à la Banque Mondiale dans un délai de* ***24 heures.***

9.3.3. Approche centrée sur la victime

L'approche centrée sur la victime place les personnes survivantes de VBG, EAS ou HS au centre de la réponse institutionnelle et des dispositifs de lutte contre ces violences. Elle repose sut les principes suivants :

- Respect des droits, des besoins et des souhaits des victimes dans la conception et la prestation des services ;
- Prise en compte des multiples besoins des victimes, qu'ils soient médicaux, psychosociaux, juridiques ou économiques ;
- Prise en compte des différents risques et vulnérabilités spécifiques à chaque situation, pour éviter toute revictimisation ;
- Evaluation de l'impact des décisions et des actions prises sur le bien-être et la sécurité des victimes ;
- Veille à ce que les réponses et les services soient adaptés aux besoins uniques de chaque victime ;
- Priorisation des souhaits exprimés par les victimes, dans le respect de leur autonomie et de leur dignité.

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

Le traitement de toute plainte liée aux VBG/EAS/HS s'effectue selon une approche centrée sur les victimes, ondée sur des principes directeurs garantissant la dignité, la sécurité et les droits des personnes concernées. Le tableau ci-dessous présente les principes fondamentaux 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 écoutée, crue, accompagnée, traité avec respect et dignité, en ayant la liberté de faire ses propres choix.

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	La victime doit d'être protégée contre toute forme de violences supplémentaire, y compris sur les plans physique, psychologique et émotionnelle.

Le traitement des plaintes inclut une écoute active, visant à reconnaître la souffrance exprimée et à orienter la victime vers les services appropriés, dans un cadre sûr, confidentiel et bienveillant.

Les procédures de signalement suivant sont à respectés :

- Garantir l'anonymat de la victime si elle le souhaite ;
- Fournir à la victime un environnement sûr (sécurité physique et évaluation des risques résiduels), en respectant les principes de confidentialité ;
- Respecter les souhaits, droits et dignité de la victime ;
- Recueillir le consentement éclairé avant toute action ou orientation ;
- Assurer la non-discrimination dans l'accueil et l'orientation ;
- Déterminer les besoins immédiats des victimes et les référer vers les services appropriés ;
- Fournir à la victime des informations claires 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).

9.3.3.2. Prise en charge des victimes

Le PAGIR travaillera en étroite collaboration avec des organismes spécialisés, dans l'accompagnement et la prise en charge globale des victimes des VBG. Ces partenariats seront formalisés par des conventions de collaboration, et une cartographie de ces prestataires spécialisés sera élaborée dans le cadre du MGP.
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.

- **Prise en charge médicale**

Les prestataires de santé consultés dans le cadre du Projet doivent assurer une prise en charge médicale confidentielle, accessible, compatissante et appropriée des victimes.
Cette réponse doit être assurée dans un climat de sécurité, respectueux des droits et de la dignité des victimes.

- **Réponse psychosociale et sécuritaire**

Le Projet collaborera étroitement avec des organismes spécialisés dans la prise en charge psychologique. Celles-ci seront déterminés suite à la cartographie des prestataires de services VBG/EAS/HS que le Projet va élaborer.

9.3.3.3. Mandat de l'UCP

L'Unité de Coordination du Projet (UCP) n'a pas le mandat d'assurer directement la prise en charge des victimes. Elle assurera :

- Une collaboration étroite avec les prestataires de services spécialisés en VBG/EAS/HS.
- L'élaboration une cartographie de ces prestataires.
- Le développement de conventions de partenariat ;
- La référence systématique des plaintes vers les entités compétentes.

9.4. Opérationnalisation du MGP pour les cas VBG/EAS/HS

9.4.1. Canaux de soumission et lieux de dépôt des plaintes

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

Canaux de soumission des plaintes	Courrier formel transmis au point focal concerné ou à son suppléant ; Appel téléphonique via le numéro vert Courriel/message électronique : secretariat@pagir.net
Lieu de dépôt des plaintes	**Niveau 1 :** Point focal ou suppléant mise en place dans chaque structure bénéficiaire du projet PAGIR. **Niveau 2 :** Unité de Coordination du Projet PAGIR, Siège : Parcelle 84 bis, Allée du Chaillu, camp Clairon, Centre-Ville, Brazzaville.

9.4.2. Protocole de réponse au sein du MGP

Cas où la victime souhaite déposer une plainte

La réception se fait au niveau 1 ou niveau 2, selon une approche centrée sur la victime.
Les informations enregistrées sont limitées à :

- Nature de la violence ;
- Lien avec le projet (dans les mots /opinion des victimes) ;
- Localisation ;
- Age et sexe de la victime et de l'auteur présumé (ainsi que son employeur, si disponible) ;
- 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
Niveau 1 : Point focal et/ou suppléant	Enregistre la plainte *et la transmet à l'UCP dans un délai de* ***24 heures,*** informe la victime, et, avec son consentement, l'oriente vers les institutions spécialisées.
Niveau 2 : UCP	Enregistre, informe la victime, et, avec son consentement, l'oriente vers les institutions spécialisées. Elle informe ensuite la Banque mondiale dans un délai de **24 heures**.

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
Niveau 1 : Point focal et/ou suppléant	• Informe la victime sur ses droits, la possibilité d'avoir accès à du soutien et des services spécialisés ; • Présente les domaines de prise en charge holistique ; • Procède au référencement si consentement éclairé ; si non, préserve la confidentialité et clôture la plainte ; • Informa l'UCP dans un délai de 24 heures.
Niveau 2 : UCP	• Informe la victime sur ses droits, la possibilité d'avoir accès à du soutien et des services spécialisés ; • Fournit les informations récentes et pertinentes sur les prestataires de services disponible ; • Procède au référencement de la victime si consentement ; sinon, clôture confidentiellement ; • Transmet un rapport à la Banque mondiale dans un délai de 24 heures.

9.4.3. Vérification et actions

- **Vérification :** L'UCP situe la plainte dans le contexte du projet, en respectant principes directeurs.

- **Actions :**
  - ✓ Traitement selon le Plan d'action VBG/EAS/HS ;
  - ✓ Mesures disciplinaires selon la législation nationale, le contrat de travail et le code de conduite.

9.4.4. Suivi et évaluation

Le point focal et/ou le suppléant en collaboration avec l'UCP assure le suivi du processus de traitement des plaintes auprès des prestataires de services VBG/EAS/HS, selon les conventions de partenariat et les principes directeurs.

9.4.5. Retour d'information

Le retour d'information se fait selon le canal convenu avec la victime, à deux niveaux :

- **Niveau des prestataires** : Résultats des actions menées dans le cadre de la prise en charge ;
- **Niveau du projet** (UCP/Point focal et/ou Suppléant) Sanctions disciplinaires prises en conformité avec le code de conduite ou contrat.

10. Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs (MGP-T)

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs (MGP-T) constitue une section spécifique du dispositif général de gestion des plaintes du projet PAGIR. Bien qu'il ne fasse pas l'objet d'un document séparé, il se distingue par son orientation fonctionnelle, conçue pour mieux répondre de manière ciblée aux enjeux propres aux travailleurs impliqués dans la mise en œuvre du programme.

Ce mécanismevise à garantir le respect des droits, la sécurité et le bien-être des travailleurs, en leur offrant un espace confidentiel, accessible et réactif pour exprimer leurs préoccupations particulières. Il s'inscrit dans une démarche de prévention des risques sociaux et de promotion d'un environnement de travail sain et équitable. Avant sa mise en œuvre opérationnelle, il est indispensable de définir les principes éthiques et organisationnels qui encadreront le traitement des plaintes des travailleurs. Le tableau ci-dessous présente les quatre piliers fondamentaux du MGP-T, qui structurent son approche : la confidentialité, la recevabilité, la réactivité et la protection contre les représailles.

Tableau 11 : Quatre piliers fondamentaux du MGP-T

Principe	Description
Confidentialité	Les plaintes sont traitées dans un cadre sécurisé, sans divulgation d'informations personnelles, afin de protéger les travailleurs contre toute forme de représailles.
Equité	Chaque plainte est examinée de manière impartiale, en respectant les droits du travailleur et les normes en vigueur.
Spécificité	Le mécanisme prend en compte les enjeux propres aux travailleurs : • Condition de travail ; • sécurité ; • Rations contractuelles ; • etc.
Réactivité	Les plaintes sont traitées rapidement pour éviter les blocages opérationnels et garantir la satisfaction des travailleurs.

10.1. Canaux de soumission

Pour garantir l'accessibilité du mécanisme, les travailleurs doivent disposer de canaux variés et sécurisés pour soumettre leurs plaintes. Le tableau suivant présente les options disponibles.

Tableau 12 : Canaux de soumission

Canal	Détail
Courrier confidentiel	Transmis aux spécialistes sauvegardes de l'UCP
Téléphone dédié	Numéro vert du projet
Courriel sécurisé	Adresse spécifique pour les plaintes internes (kboma@pagir.net et engouala@pagir.net)
Entretien direct	Avec les spécialistes en sauvegardes E&S de l'UCP

10.2. Typologie des plaintes

Le MGP-T doit pouvoir accueillir une diversité de plaintes liées aux conditions de travail et à la sécurité professionnelle. Le tableau ci-dessous illustre les principales catégories à prendre en compte.

Tableau 13 : Principales catégories de plaintes de travailleurs

Type de plainte	Exemples
Conditions de travail	Horaires excessifs, environnement non conforme, manque d'équipement
Sécurité	Risques physiques, absence de protection, incidents non signalés
Droits contractuels	Retards de paiement, non-respect des clauses, absence de contrat
Relations professionnelles	Harcèlement, conflits hiérarchiques, abus de pouvoir
Risques psychosociaux	Stress, épuisement, isolement, surcharge émotionnelle

10.3. Modalité de traitement

Une fois la plainte reçue, le mécanisme doit suivre un processus clair, confidentiel et réactif. Le tableau suivant décrit les étapes clés du traitement.

Tableau 14 : Etapes clés du traitement de plaintes de travailleurs

Etape	Description
Réception	Enregistrement confidentiel par les spécialistes en sauvegardes E&S de l'UCP
Analyse	Evaluation de la recevabilité et orientation vers les services compétents
Réponse	Traitement selon les procédures internes et le code du travail
Suivi	Vérification de la résolution et retour d'information au plaignant

10.4. Vulgarisation du MGP

Le succès du MGP repose sur son accessibilité et compréhension par toutes les parties prenantes.

Les canaux de diffusion incluent :

- 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.

11. Budget du MGP

N°	Désignations	Coûts prévisionnels annuels
1	Dotation des points focaux en charge de la gestion des plaintes des kits (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 à plaintes)	4 000 $
2	Dotation des points focaux des frais de communication chaque semestre	874 $
3	Ateliers d'information et de sensibilisation et communication de masse (affiches, radios locales, flyers, site web, atelier de lancement)	10 000 $
4	Renforcement des capacités des points focaux et/ou suppléants de gestion des plaintes, chaque semestre (impression des supports de travail, frais de déplacement, déjeuner, logistique)	9 040 $
5	Coûts des réunions avec les points focaux et/ou suppléants et autres activités liées au EAS/HS et VBG ; (élaboration de guides, manuels, fiches de plaintes, formulaires, base de données électronique)	10 000 $
6	Opérationnalisation du numéro vert	2 000 $
7	Provisions pour enquêtes et vérifications supplémentaires	5 000$
8	Communications téléphoniques 5 000 $ TV, Radio, Journaux, publication, communiqué, brochures et autres	2 000 $
9	Suivi -évaluation Auto-évaluation des performances des structures de gestion des plaintes	5 000 $
10	Evaluation externe du MGP	5 000 $
Total		**52 914 $**

Conclusion

Le présent document formalise le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) mis en œuvre dans le cadre du Programme « Accélérer la Gouvernance Institutionnelle et les Réformes pour un fonctionnement durable des services (PAGIR) », incluant sa composante IPF ainsi que le financement additionnel (FA). Ce mécanisme constitue un outil de gouvernance essentiel pour garantir la redevabilité, la transparence et la participation active des parties prenantes.

Conçu conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°10 de la Banque mondiale, le MGP permet à toute personne affectée par le projet de signaler, en toute sécurité et confidentialité, une situation jugée préjudiciable. Il s'applique à l'ensemble des activités du projet, qu'elles soient techniques, sociales ou institutionnelles, et couvre aussi bien les plaintes communautaires que celles liées aux travailleurs ou aux cas sensibles (VBG/EAS/HS).

Au-delà de sa fonction de recours, le MGP vise à renforcer l'harmonie entre les acteurs du projet, à prévenir les conflits et à ajuster les interventions lorsque cela est nécessaire. Il s'inscrit avec les dispositifs de suivi, de coordination et de vulgarisation prévus dans le cadre du PAGIR.

En définitive, le MGP constitue un levier stratégique pour assurer une mise en œuvre inclusive, équitable et conforme aux exigences environnementales et sociales de la Banque mondiale, tout en répondant aux attentes des populations bénéficiaires.

Annexes

Annexe 1 : Glossaire

Confidentialité *: Un principe éthique selon lequel les fournisseurs de services doivent protéger les informations recueillis auprès des victimes et ne partagent 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
- ***Réclamation*s** : 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 agrées 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

<table>
<tr><td colspan="4">FORMULAIRE DE RECEPTION DE LA PLAINTE</td></tr>
<tr><td colspan="4">INFORMATION SUR LE/LA PLAIGNANT(E)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Nom et prénom(s) :</td><td>Sexe :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Date et lieu de naissance :</td><td colspan="2">Mode saisine :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Téléphone :</td><td colspan="2">Adresse :</td></tr>
<tr><td colspan="4">Sous-projet ou activité concerné :</td></tr>
<tr><td>Pièce d’identité :</td><td colspan="2">N° :</td><td>Date d’enregistrement :</td></tr>
<tr><td colspan="2">N° d’enregistrement :</td><td colspan="2">Code PAP[2] si Plaignant est PAP :</td></tr>
<tr><td colspan="2">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.</td><td colspan="2"><u>Description de la plainte</u></td></tr>
<tr><td colspan="4">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.</td></tr>
<tr><td colspan="4">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’UCP) ou vous laisser votre droit de saisir les juridictions compétentes
Clore la plainte et évaluer le résultat.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Veuillez agréer l’expression de nos sentiments distingués.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Informations sur la personne ayant reçu la plainte :

Nom et prénoms : Téléphone :

Comité de niveau : adresse de la structure :
Point focal
UCP
Signature/Visa</td></tr>
</table>

Annexe 3 : 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

[2] Personne Affectée par le Projet

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 :
Nationalité/Origine ethnique	
Sexe :	
Âge :	
Comment le plaignant préfère être contacté (fournir des détails) :	
Comment la victime préfère être contacté (fournir des détails) :	
Date de(s) incident(s) :	
Moment des incidents :	
Lieu du ou des incidents :	
Brève description du ou des incident(s) dans les mots de la victime/plaignant(e) :	
Nom du ou des accusés :	
Structure qui reçoit les plaintes	
Personne remplissant le formulaire :	
Nom	
Titre / Titre :	
Agence :	
Date - Signature :	
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 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'UCP) 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	
		Irrecevable	
Proposition des mesures correctives à l'effet de la résolution de la plainte (si plainte recevable) :			
Description des faits justifiants l'irrecevabilité/rejet de la plainte (si plainte est irrecevable) :			
Cette décision de notre comté 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	
NB : Le plaignant s'interdit de faire un recours devant les juridictions sur la base des faits tranchés par le présent règlement à l'amiable. *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'acception 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 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 plainte (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date de l'accord

Annexe 8 : Liste des points focaux du projet

LISTE DES POINTS FOCAUX DU PAGIR						
N°	**Nom(s) & Prénom(s)**	**Genre**	**Structures**	**Téléphone**	**E-mail**	**Notes de désignation**
1	MAKAYA BAKU-BUMB Gavinet Duclair	M	DGCMP	05 059 59 73	makduclair2005@gmail.com	Lettre n°0126/MBCPP/DGCMP-DIA, du 14 décembre 2023
2	LOLA Bastia Carlyle	F	SPRFP	04 417 26 75 / 06 655 50 32	bastiacarlyle@gmail.com	Lettre n°0011/MEF-CAB/SPRFP, du 12 décembre 2023
3	IKOUNGA NGOMBO Olivia Anaïs	F	DGRSP	06 967 91 84	anaïkounga@gmail.com	Lettre n°0104/MEF/DGRSP, du 12 décembre 2023
4	MISSIDIMBAZI Jean Lessay Bloy	M	DGPAD	06 976 96 96	lessay.bloy@gmail.com	Lettre n°0506/23/MPSIR/DGPAD, du 13 décembre 2023
5	OTION-TSOUORO Ludovic	M	DGPD	06 677 50 54	otsionludovic@gmail.com	Lettre n°0356/MPSIR/DGPD, du 13 décembre 2023
6	NDOUDI Fabrice	M	DEP-MEPPSA	06 574 24 60 / 05 588 09 82	Patricendoudi@gmail.com	Lettre n°210/MEPPSA/CAB-DEP, du 19 décembre 2023
7	KAMARA MICKENDO Fatou	F	ITIE	06 750 66 08 / 05 627 27 28	Kkamara92@gmail.com	Lettre n°0073/CN-ITIE-SP, du 22 décembre 2023
8	NGOLELE Fréderick	M	DGID	06 446 45 80	ngolelef@gmail.com	Lettre n°1051/MEF/DGID/DEP/SESP, du 26 décembre 2023
9	ITOUA ELENGA Alain Crepin	M	CCDB	06 754 70 53	Itouaelenga69@yahoo.fr	Lettre n°255/CCDB-CAB, du 21 août 2024
10	EKOBA Gervais Marius	M	DEP-METP	05 368 01 25	gervaisekoba@gmail.com	Lettre n°0012/METP-CAB/DEP, du 17 janvier 2024
11	EBOUEKE Liliane EYABE ONANGA Rock	F M	DEP-MEF	06 987 40 47 06 666 16 19	lilianeeboueke@gmail.com rockeyabe9@gmail.com	Lettre n°0381/MEF-CAB, du 1er mars 2024
12	NZAOU Guy Anatole	M	CNEEPIP	06 676 46 93	Guynza76@gmail.com	Lettre n°444/MPSIR/CNEEPIP, du 28 octobre 2024
13	ELENGA Lucien NDZI Anicet Clotaire	M M	ARMP	06 680 84 85 06 884 83 30	elengalucien@gmail.com anicet.ndzi@armp.cg	Lettre n°116/PM/ARMP/CR/DG, du 07 août 2025 Lettre n°122/ARMP/CR-PCR, du 25 octobre 2024
14	KIKAYI DOKO Cedric	M	MSP	05 516 27 88	kikayidoko@gmail.com	Lettre n°0031/MSP/CAB/DEP.24, du 10 janvier 2025

15	EBELEBE Constantin	M	Hydrocarbures	06 836 04 49	ebelebeconstantin@gmail.com	Lettre n°2-2-1045/MHC-CAB, du 22 août 2024
16	ALEBA Aristide Sidoine GOKOU Levalois Roselin GARCIA Raïssa Annick	M M F	DGDDI	06 880 50 74 06 627 90 88	aristidesidoine@gmail.com garciafatou@gmail.com	Lettre n°1307/MBCPPP/DGDDI-DRC, du 04 novembre 2024 Lettre n°1927/MFBPP/DGDDI-DRC, du 11 août 2025
17	MIAFOUNA KIMBEMBE Cornelie Kalthouma BINIACKOUNOU NTEHOLELA Daniela Jessica	F	AFJC	06 612 85 64 06 761 79 96	kalthkimbembe@gmail.com jessicanteholela@gmail.com	Lettre n°015/AFJC/BN/25, du 16 avril 2025