



**MINISTÈRE DE LA SANTÉ PUBLIQUE ET DE LA  
SOLIDARITÉ NATIONALE**

**PROJET DE REGIONAL DE RENFORCEMENT DES  
SYSTEMES DE SURVEILLANCE DES MALADIES (REDISSE)  
EN AFRIQUE CENTRALE, PHASE IV**

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

**Septembre 2020**

## **SOMMAIRE**

### **LISTE DES ACRONYMES**

**ASC** : Agent de Santé Communautaire

**CM** : Comite de Médiation

**ESS** : Expert en sauvegarde Sociale

**EAS** : Exploitation et Abus Sexuel

**HS** : Harcèlement Sexuel

**MGP** : Mécanisme de Gestion des plaintes

**PF** : Point Focal

**PAP** : Personnes Affectées par le Projet

**PGES** : Plan de Gestion Environnementale et Sociale

**RDISSE IV** : projet régional de renforcement des systèmes de surveillance des de maladie(redisse) en Afrique centrale, phase IV

**UCP** : Unité de Coordination du Projet

**VBG** : Violences Basées sur le Genre

**VCE** : Violence contre les Enfants.

## DEFINITION DES CONCEPTS CLES

La définition des différents concepts clés traduit la signification et le sens que nous leur donnons dans le cadre de ce mécanisme de gestion des plaintes.

**Conflit** : différend entre deux ou plusieurs parties prenantes du projet se caractérisant par des tensions, des désaccords et des polarisations. Situation dans laquelle ces acteurs élèvent ou expriment des prétentions à la reconnaissance d'aspirations divergentes ou concurrentielles.

**Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)** : processus organisé et institutionnalisé par lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes, plaintes telles que définies ci-dessus en lien avec le projet. C'est aussi une méthode de prévention, de collecte et de traitement des requêtes et plaintes qui permet d'anticiper les conflits ou d'y répondre de manière systématique. Il comprend les techniques et outils d'enquête, les acteurs et leurs rôles dans la collecte et le traitement des requêtes et plaintes, ainsi que les règles et les procédures adaptées au contexte.

**Partie prenante** : une partie prenante est un individu ou groupe de personnes ou organisation ayant un intérêt dans les décisions ou les activités d'une organisation c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de l'exécution (ou de la non-exécution) des décisions ou activités entrant dans le cadre du projet.

**Plaignant** : Tout individu, groupe d'individu ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir les intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats.

**Plainte** : expression orale ou écrite d'insatisfaction, d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les personnes affectées par le projet (PAP) et/ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux actions posées dans le cadre de la mise en œuvre du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale (par exemple les de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs, la divulgation des documents de sauvegardes du REDISSE IV, le respect des procédures établies par le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES), l'Exploitation et l'Abus Sexuel, ainsi que le Harcèlement Sexuel (EAS/HS) et le PGES chantier, etc. Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre du projet peuvent porter sur les questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle et respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci sera le cas pour les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus

du pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions du travail, questions d'exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel, etc.)

**Requête :** besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.

**Source de conflit :** facteur endogène ou exogène au projet susceptible d'enclencher ou d'alimenter un conflit : les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d'héritage, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, etc.

## I. INTRODUCTION

Le mécanisme de gestion des plaintes est un important outil d'appui à la mise en œuvre de tous les projets de développement. Ainsi dans le souci de renforcer l'efficacité de son système de gestion des plaintes, le projet REDISSE IV met en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes dans toutes ses zones d'intervention du projet pour assurer un bon suivi transversal de toutes les activités destinées aux personnes vulnérables et aussi aux parties prenantes.

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du REDISSE est un processus opérationnel qui offre aux parties prenantes et/ou aux plaignants, un cadre propice de dénonciation des abus, des violations relatives à l'impact ou la mise en œuvre des interventions du projet, du non-respect des normes et critères convenus dans le cadre du projet afin qu'ils soient rétablis dans leurs droits. Le but du mécanisme de gestion des plaintes est de prévenir, arbitrer et résoudre les plaintes et éviter les conflits. En outre, ce MGP se propose d'établir des Comités de Médiation (CM) et des Commissions de Recours (CR) dans les zones d'intervention du projet. Avant son entrée en service, il sera testé pour vérifier son opérationnalité, sa fonctionnalité et sa conformité avec les politiques de sauvegarde sociale de la Banque mondiale.

**Les cas de VBG/EAS/HS ne feront jamais sujet d'une résolution à l'amiable et suivront uniquement la procédure telle que l'exigent les principes directeurs.**

Le MGP s'appuie sur les principes de transparence, de cohérence avec les cultures locales, et sera mis en œuvre en collaboration avec les parties prenantes locales. Une stratégie de communication sera élaborée de façon à faciliter la participation active des parties prenantes-clés dans la conception et la mise en œuvre du MGP tout au long des différentes phases du projet.

Tout membre des communautés (individu ou groupe) aura accès au mécanisme, et toutes les requêtes et plaintes, fondées ou non, seront enregistrées dans la base de données sociétale du projet. Le mécanisme est conçu de telle sorte que tout requérant reçoive une réponse adéquate et que les plaintes fondées soient traitées à l'amiable, en recherchant la satisfaction du requérant.

Le MGP est un système conçu pour répondre aux questions, clarifier les doutes et résoudre les problèmes liés à la mise en œuvre des projets et les plaintes des individus ou groupes affectés par les activités du Projet REDISSE IV.

## **II. OBJECTIFS DU MGP SENSIBLE À L'EAS/HS**

Les objectifs globaux de ce MGP sont de favoriser le dialogue et l'engagement des parties prenantes dans la mise en œuvre du projet, de contribuer de façon efficace à réduire ou gérer les risques sociaux qui découleront de sa mise en œuvre, de traiter de manière juste et digne les personnes affectées par le projet, et de faciliter l'insertion harmonieuse du projet dans son milieu d'accueil.

De manière spécifique, ce mécanisme vise à : Favoriser le recours aux procédés non judiciaires pour les questions liées au projet ;

- ✓ Informer les personnes et les groupes affectés ou autres parties prenantes de leurs droits de communiquer leurs préoccupations aux représentants du projet ;
- ✓ Encourager la libre expression des requêtes, griefs, des réclamations, des problèmes et des préoccupations se rapportant au projet par les communautés et les personnes affectées ;
- ✓ Mettre à la disposition des individus et des communautés un dispositif accessible et culturellement acceptable pour leur permettre d'exprimer leurs préoccupations de manière transparente ;
- ✓ Traiter de manière efficace, juste, impartiale et transparente les requêtes et plaintes des personnes affectées par le projet ;
- ✓ Contribuer à instaurer et à améliorer sur la durée une relation de confiance et de respect mutuel avec les parties prenantes.

## 2.1 Principes

Les critères d'efficacité pour les mécanismes de réclamations non judiciaires. Ceux-ci seront pris ici comme principes et vont gouverner nos actions au cours de l'élaboration et de la mise en œuvre du MGP. Nous nous en servirons également comme base conceptuelle pour la définition des indicateurs de performance du système de suivi-évaluation du mécanisme. Ces principes sont les suivants :

**Tableau 1 : les Principe de base du MGP**

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protéger l'anonymat des plaignants et de toute personne concernée par celle-ci</li> <li>Assurer la confidentialité des plaintes ;</li> <li>Sélectionner et limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.</li> </ul>	<p>Protéger l'anonymat des plaignants ;</p> <p>Procédure mise en œuvre pour garantir la confidentialité des parties concernées (accès limités aux données, code établit pour l'identification des plaignants, etc)</p>
Impartialité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes et au traitement des plaintes ;</li> <li>Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai moyen de traitement ;</li> <li>Taux de réponse</li> </ul>
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir aux parties prenantes du projet des informations sur sa conception son fonctionnement, l'issue des plaintes traitées et des résultats réalisés.</li> </ul>	<p>Nombre de sensibilisation faites</p> <p>Nombre des personnes sensibilisées ventilées par sexe</p>
Accessibilités et mise en contexte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informer et expliquer clairement et en détail les procédures de dépôt et de traitement des plaintes ;</li> <li>Diversifier les modes de dépôt des doléances (oral, écrit ou autres) ;</li> <li>Surmonter les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ou autres pour une large diffusion du mécanisme ;</li> </ul>	<p>Nombre de canaux d'entrées</p>

	Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès.	
Réactivité et efficacité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer à l'efficacité des mesures à prendre ;</li> <li>Veiller à la rapidité des réponses aux griefs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de plaintes ;</li> <li>Taux de réponse</li> </ul>

## 2.3 Avantages

Ce MDGP permettra au Projet REDISSE de :

- Identifier et traiter rapidement les problèmes existants ou qui risquent d'exister avant qu'ils ne prennent une ampleur difficilement gérable ;
- Créer une relation de confiance entre l'Unité de coordination du Projet et les acteurs d'exécution et les populations concernées ;
- Favoriser la participation des populations concernées à la mise en œuvre du projet à travers l'intégration/prise en compte de leurs suggestions ;
- Atténuer les impacts négatifs éventuels liés à la mise en œuvre des activités du projet ;
- Renforcer sa crédibilité au niveau des bénéficiaires et parties prenantes.

## III. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES SENSIBLE À L'EAS/HS (MGP-EAS/HS)

### 3.1. Cadre organisationnel

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre de l'exécution du projet de Renforcement des Systèmes de surveillance de maladie en Afrique centrale se fera à travers neuf (9) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution. Il traite de manière différenciée deux catégories de plaintes :

- Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre des activités du projet. Il peut concerner les choix, les méthodes, les résultats obtenus, la réinstallation, l'implication des parties prenantes, etc.
- Les plaintes sensibles portent habituellement sur les questions suivantes (liste indicative et non exhaustive) : impact négatif sur les services écosystémique, mal gouvernance des ressources communautaires mises en place par le projet, discrimination et abus de pouvoir, non-respect des clauses environnementale et sociale, exploitation et abus sexuel, harcèlement sexuel, etc.

Le MGP est formellement élaboré sur la base des étapes décrites et utilisé tout au long de la mise en œuvre du projet. Des procédures spécifiques seront élaborées pour traiter les plaintes liées à l'exploitation et abus sexuel (EAS) et le harcèlement sexuel (HS) pour assurer qu'elles soient traitées de façon rapide (avec référencement immédiat dans les 72 heures aux services médicales, psychosociales, et si possible, légaux), confidentielle, éthique, et centrée sur la survivante.

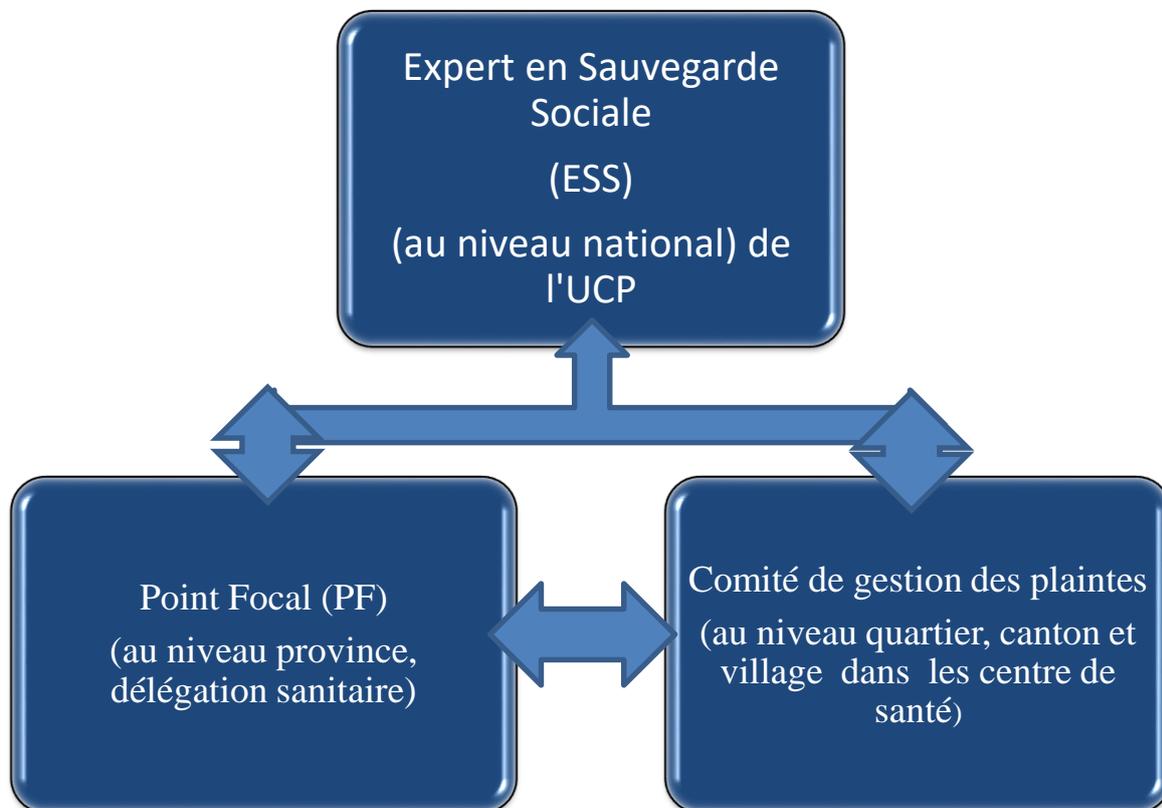
Le code de bonne conduite de ce projet, qui s'applique à tout staff engagé par le projet ou par un des partenaires du projet, spécifie des actes d'EAS et le HS, qui sont strictement interdits, et des mesures disciplinaires qui seront prises en cas de violation du code, conformément aux lois y afférentes et au code de travail au Tchad.

Selon les meilleures pratiques globales, il est essentiel de répondre à une plainte d'EAS/HS en respectant les choix du/de la survivant(e). Cela signifie qu'il faut privilégier les droits, les besoins et les souhaits du/de la survivant(e) dans toute décision liée à l'incident. Tout(e) survivant(e) d'EAS/HS qui a le courage de signaler l'incident doit être toujours traité(e) avec dignité et respect. Tout effort doit être pris pour assurer la sécurité et le bien-être du/de la survivant(e), et aucune décision ne doit être prise sans son consentement éclairé. Il s'agit, par ces mesures, de réduire au minimum la possibilité que le/la survivant(e) subisse un nouveau traumatisme et de nouvelles violences.

- Les principes directeurs pour le travail avec les survivant(e)s sont les suivants : la sécurité, la confidentialité, le respect de la dignité, et la non-discrimination.
- Les responsables du mécanisme de gestion des plaintes doivent être formés à l'enregistrement des cas d'EAS/HS afin de faire preuve de compassion (sans émettre de jugement) et d'en respecter la confidentialité.
- Pour ceux qui rapportent un incident d'EAS/HS, ils courent des risques de stigmatisation, de rejet et de représailles, ce qui crée et renforce une culture du silence dans laquelle les survivant(e)s pourraient hésiter à rapporter directement aux responsables du projet. Pour cette raison, le projet doit prévoir plusieurs canaux pour le dépôt de plaintes, pour que les plaintes puissent être enregistrées de manière sûre et en toute confidentialité, et ces canaux doivent avoir la confiance des usagers.
- Les informations conservées par le mécanisme sont absolument confidentielles, surtout lorsqu'elles ont trait à l'identité du plaignant. Aucune information susceptible de révéler l'identité du/de la survivant(e) ne doit être conservée au niveau du mécanisme de gestion des plaintes.
- Immédiatement après avoir reçu la plainte directement d'un(e) survivant(e), le MGP doit aider la personne en question en l'orientant vers des services de VBG pour qu'elle y soit prise en charge. Cela sera possible grâce à la liste/cartographie de prestataires qui aura été dressée lors du recensement effectué avant le démarrage de ce protocole.
- En ce qui concerne l'EAS/HS, le MGP doit servir essentiellement à : i) orienter les plaignant(e)s vers les services de soutien pour les survivant(e)s d'EAS/HS ; et ii) enregistrer la suite donnée à la plainte.
- Le MGP doit mettre en place un processus permettant de notifier immédiatement une plainte d'EAS/HS à l'agence d'exécution et à la Banque mondiale, avec le consentement du/de la survivant(e).

Les suggestions, informations et plaintes seront gérées par l'Expert en Sauvegarde Sociale basé à l'unité de Coordination du Projet, les points focaux locaux (opérateurs de terrain) dont

l'organigramme ci-dessous présente les rôles et les responsabilités. En ce qui concerne les plaintes d'EAS/HS, le projet doit identifier l'opérateur du mécanisme et/ou un fournisseur des services VBG, et en suite définir les rôles et contractualiser avec ce fournisseur pour la gestion des questions liées aux VBG dans la mise en œuvre du Plan d'Action du projet.



**Tableau 2 : Rôles des intervenants opérationnels de MGP présentés ci-dessous**

<b>Intervenant</b>	<b>Niveau d'intervention</b>	<b>Rôles</b>
Expert en Sauvegarde Sociale (ESS)/Spécialiste VBG	UCP ( National)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes ;</li> <li>• Évaluer les plaintes selon leurs degrés ;</li> <li>• Rassembler, examiner et traiter de manière objective les informations disponibles sur l'objet de la plainte ;</li> <li>• Effectuer des missions de suivi terrain sur le MGP ;</li> <li>• Intervenir dans la résolution des plaintes ;</li> <li>• Recevoir les appels ou SMS via la ligne verte ;</li> <li>• Répondre aux e-mails envoyés ;</li> <li>• Transcrire dans la fiche de plainte, les suggestions et plaintes reçues par appel ou SMS ;</li> <li>• Enregistrer les plaintes au niveau du système ;</li> <li>• Rédiger les réponses destinées aux plaignants</li> </ul>
Point focal (PF)	Délégation sanitaire Provinciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centraliser toutes les plaintes déposées ;</li> <li>• Catégoriser les plaintes selon leurs degrés (éligibles et inéligibles) ;</li> <li>• Mener des enquêtes en cas de besoin ;</li> <li>• Organiser des réunions avec leurs comités de gestion des plaintes en cas de nécessité.</li> </ul>
Comité villageois de gestion de plaintes	Local (Quartier, Canton et village) Centres de santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recevoir les personnes n'ayant pas les possibilités d'expédier leurs plaintes ;</li> <li>• Transcrire dans la fiche de plainte, les plaintes verbales et celles formulées au niveau de procès-verbal des réunions communautaires ;</li> <li>• Expédier les plaintes vers le PF provincial ;</li> <li>• Recevoir les solutions trouvées aux plaintes et les diffuser aux plaignants ;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener des enquêtes terrain en collaboration avec le PF provincial.</li> </ul>
--	--	--

Toutes les plaintes reçues par le comité villageois seront transmises au PF. Ce dernier les fait transmettre et/ou suivre à l'expert en sauvegarde sociale et traite directement ceux qui sont à sa portée. Toutefois, les plaintes plus complexes nécessitant une évaluation plus approfondie seront transmises systématiquement à ESS pour traitement.

### 3.2. Niveaux de résolution local

Si le Point Focal (PF) n'obtient pas de solution à l'amiable, le cas passera au premier niveau de résolution. A ce niveau, les médiateurs dépendent des parties impliquées dans la plainte. Il s'agira probablement de :

- **Cour communautaire** formée par les chefferies traditionnelles (Chef du village, Chef de quartier ou Notables), si les parties impliquées dans la plainte sont les individus ou groupes d'individus dans la communauté. Dans ce cas, la résolution se fera avec les méthodes traditionnelles ou en utilisant la méthode de convention sociale.
- **Autorités locales (Cantonale ou Provinciale)** si les parties impliquées dans la plainte sont des individus ou groupes d'individus et/ou la communauté ;
  - a. Si le plaignant accepte la solution proposée, l'ESS préparera un rapport sur la résolution de l'affaire qui sera signé par les parties et enregistrer le problème comme résolu.
  - b. Si le demandeur n'accepte pas, le ESS préparera un rapport expliquant les raisons pour laquelle aucune solution n'a été trouvée, intègre le rapport au registre et renvoie l'affaire à l'UCP.

L'ESS enregistrera le rapport de niveau 1 dans le système(plateforme) MGP.

### 3.3. Niveaux de résolution national (Expert en Sauvegarde Sociale)

L'UCP dispose de toutes les informations dans le système pour effectuer l'analyse de la plainte et affectera le traitement de chaque plainte à l'ESS. A la demande du plaignant ou s'il le juge nécessaire, l'ESS organisera une visite sur le terrain pour entendre les parties concernées et de proposer une solution. L'UCP disposera d'un maximum de 20 jours pour faire ses constatations.

- a. Si le plaignant accepte la solution proposée, l'ESS prépare un rapport avec la résolution du problème à faire signer par les parties.
- b. Si le demandeur n'accepte pas, l'ESS prépare un rapport pour expliquer les raisons pour lesquelles une solution n'a pas été trouvée, et le problème passe au niveau 3.

L'ESS porte le rapport de niveau 2 dans le système MGP et ira notifier le PF au niveau du village ou quartier.

### **3.4. Niveaux de résolution Indépendant (médiateur neutre et indépendant comme membres des ONGs, autorités administratives, Comité de pilotage)**

La plupart des plaintes devraient aboutir à une solution à l'amiable avant d'atteindre ce niveau. Toutefois, si le plaignant n'est pas satisfait de la solution proposée par l'Expert en sauvegarde Sociale du projet, son cas sera présenté à un médiateur indépendant.

Dans ce cas, l'ESS établit un rapport de synthèse (y compris les résultats de l'enquête sur la plainte et les processus effectués) qui sera envoyé au médiateur indépendant. Ce dernier analysera les informations reçues et proposera une solution. S'il le juge nécessaire, il peut convoquer les parties concernées à une réunion ou demander des documents ou des enquêtes supplémentaires. Le médiateur indépendant aura un maximum de 20 jours ouvrables pour se prononcer.

- a. Si le demandeur accepte la solution proposée, l'ESS rédige un rapport avec la résolution de l'affaire et à faire signer par les parties.
- b. Si le demandeur n'accepte pas, l'ESS établit un rapport expliquant pourquoi une solution n'a pas été trouvée.

L'ESS informera le plaignant de ses droits et des voies de recours contre la décision du médiateur indépendant et portera le rapport de niveau 3 sur le système MGP.

#### ***Système judiciaire***

L'appel judiciaire ne fait pas partie du MGP mais est une option disponible que les demandeurs doivent connaître dès le début du processus. L'utilisation du recours judiciaire devrait être évitée autant que possible en raison de retards dans le règlement des affaires.

Si les intérêts de la communauté sont annulés ou invalidés par d'autres actions du gouvernement, il existe des dispositions légales pour faire appel à un niveau plus élevé, tels que les services techniques ministériels. Enfin, tous les citoyens ont le droit de transmettre leurs plaintes au ministère public, l'institution responsable pour s'assurer que la loi est correctement appliquée.

### **Service de règlement des griefs (GRS) de la Banque Mondiale**

*Les plaignants peuvent également soumettre leurs plaintes au Service De Règlement Des Griefs (GRS) de la Banque Mondiale. Comme pour le cas du système judiciaire, ce système ne fait pas partie du MDGP, mais c'est toujours une option disponible pour le demandeur pour soumettre son grief au cas où il ne serait pas satisfait avec les trois niveaux mentionnés ci-dessus. Pour plus d'informations, le lien suivant : <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> peut renseigner sur le GRS.*

### **3.5. Mise en œuvre des actions convenues**

À la fin de chaque processus, le PF et l'ESS doivent prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les accords conclus dans les 15 jours ouvrables suivant la signature de l'accord. Dans le cas où l'accord nécessite des modifications permanentes du projet et de ses systèmes ou procédures, il doit inclure un plan d'action avec un calendrier, un budget et des responsables chargés de faire le suivi bien définis.

Les délais d'enregistrement et de service peuvent être mis à jour en fonction de la situation. À

chaque mise à jour, les informations seront partagées avec les parties par les différents canaux (Appel téléphonique, un écrit, par un membre de comité villageois Gestion des Plaintes, site web, système, etc.)

#### ❖ **Mesures particulières**

- **Cas du traitement des plaintes à d'autres niveaux : Acteur/projet**

Les plaintes collectées par les acteurs autres que le REDISSE IV (Partenaires techniques, ministères, OMS, UNICEF, UNFPA, Communes, ONG, etc.) seront référées par ses récepteurs aux S en charge du MGP du Projet REDISSE IV.

Tous les transferts de documents ou d'information devraient être enregistrés dans un registre spécial de traitement de plaintes développé par le Projet.

- **Mécanisme spécifique de prise en charge des cas de présomption de corruption**

Le cas de présomption de corruption collecté dans le cadre du projet sera directement transféré au niveau des entités compétentes incluant la Banque Mondiale.

- **Procédure particulière pour le traitement de cas de plaintes touchant les cadres du projet de l'UCP**

Les plaintes et doléances collectées et enregistrées touchant un ou plusieurs acteurs principaux de mise en œuvre du projet feront l'objet de traitement en arbitrage qui sera dirigé par un Comité Spécial de Traitement des Plaintes mis en place pour l'occasion par le Comité de pilotage du Projet.

- **Procédure de traitement des plaintes dans le cadre de la passation de marchés.**

Tout ce qui a trait à la gestion des contrats avec les partenaires relève du Service de Passation des Marchés (cf. Manuel de procédures). Les cas enregistrés seront toutefois archivés dans ce mécanisme de gestion de plaintes.

### **3.6. Stratégie de communication**

Les principaux acteurs (ESS, les PF, les chefs de Cantons, Villages, Délégués de quartiers, les présidents des Comités villageois de gestion des plaintes et les femmes leaders, les partenaires de mise en œuvre...) seront formés sur le fonctionnement du MGP. Le projet lancera une campagne de communication qui inclura les informations clés telles que :

- ✓ Type de plaintes pouvant être soumises ;
- ✓ Canaux pour soumettre les suggestions et plaintes : réunions communautaires, fiches, boîtes à suggestions, appel et SMS, courrier et courriel formel, entretien avec les personnes indiquées ;
- ✓ Numéro de la ligne verte ;
- ✓ Règles et procédures de gestion des plaintes ;
- ✓ Voies de recours si le plaignant n'est pas satisfait du résultat ;
- ✓ L'absence de représailles, etc.

Le projet assurera la diffusion de ces informations en langues locales via :

- ✓ Les réunions communautaires,
- ✓ La radio communautaire,
- ✓ Les affichages au niveau des zones d'intervention,
- ✓ Autres moyens de communication adaptés au contexte socio-culturel pour que les messages atteignent les groupes les plus marginalisés.

Certains messages importants devraient être répétés périodiquement. Par exemple :

- ✓ La ligne verte (téléphone) est gratuite
- ✓ Les plaintes sont confidentielles.
- ✓ Présentez les preuves autant que possible
- ✓ Les suggestions et les plaintes anonymes sont acceptées.

### **Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS :**

En général, en ce qui concerne les plaintes liées à l'EAS/HS, il serait souhaitable que chaque conseil ou comité recrute un point focal féminin dans le cas où les plaintes d'EAS/HS arrivent directement au niveau du conseil ou comité au lieu d'être référées au MGP à travers un prestataire de services par exemple. Chaque point focal devrait être formé sur la réception d'une plainte d'EAS/HS, le référencement des cas aux prestataires de services, et les principes directeurs clés y afférents, surtout concernant l'importance de la confidentialité et la sécurité. Le rôle du point focal n'est pas de prendre en charge les cas de VBG/EAS/HS, mais de faciliter le référencement de cas et de promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les prestataires de services qui sont identifiés et opérationnels dans la zone.

### **La cartographie des prestataires de services de prise en charge des survivant(e)s de VBG :**

Afin de faciliter le référencement aux services, tous les niveaux expliqués ci-dessus doivent identifier les prestataires de services de prise en charge des survivant(e)s, au sein des formations sanitaires (ceux qui ont été formellement formés dans la prise en charge médicale des survivant(e)s de VBG) tant qu'au niveau de la communauté. Il est possible qu'une cartographie des acteurs en matière de prévention et réponse aux VBG/EAS/HS existe déjà dans certaines localités, en particulier dans le contexte de l'action humanitaire. Où elle n'existe pas, le projet doit effectuer une cartographie des services de VBG disponibles. Ces informations seront mises à la disposition de la structure traitant les plaintes liées à l'EAS/HS afin d'orienter des survivant(e)s.

### **3. 7. Canaux de transmission des plaintes**

Plusieurs canaux de transmissions des plaintes, suggestions et feedback seront envisagés :

- **Boîtes à suggestion des plaintes :** des « fiches de plainte » seront mises dans les lieux publics pour permettre à la communauté de formuler des suggestions ou des plaintes. Les fiches seront disponibles chez tous les membres du comité villageois de gestion des plaintes, les Points Focaux du projet. Une fois remplies, ces fiches seront déposées dans des boîtes spécifiques placées dans les lieux publics (centre de santé, écoles, églises, mosquées, etc.)

- **Ligne verte** : le projet mettra en place une ligne de communication gratuite pour le public afin qu'il puisse transmettre ses suggestions et plaintes à travers un appel ou l'envoi de messages (sms) ;
- **Lettres formelles** : Elles peuvent être envoyées à un membre du comité villageois de plaintes, à un PF (Opérateur de Terrain) au niveau provincial avec un accusé de réception du preneur ;
- **E-mails** envoyés à Expert en Sauvegarde Sociale ou à l'Unité de Coordination du Projet ;
- **Réunions communautaires** : les suggestions ou les plaintes peuvent aussi être formulées lors des réunions avec les membres des comités villageois de gestion des plaintes, les présidentes des associations de femmes, les chefs de villages et Cantons sur la base d'un procès-verbal. Ce dernier sera ensuite envoyé au PF au niveau provincial correspondant pour la transcription sur les fiches de plainte ;
- **Entretien personnel** avec les membres du comité villageois de gestion des plaintes, les présidents de l'association de femmes, les chefs de villages : les suggestions ou les plaintes verbales seront transcrites dans les fiches de plainte et envoyées par l'Agent de Santé Communautaire (ASC) au PF au niveau provincial.

**Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS** : Le projet a un rôle important à jouer dans l'appui aux espaces sûrs pour permettre aux femmes et aux enfants de déclarer leurs expériences par rapport aux incidents de violences vécus. Les modalités existantes de signalement des plaintes peuvent ne pas être appropriées, étant donné la sensibilité associée à l'EAS/HS. Il faut donc déterminer d'autres canaux de communication, tels que les prestataires des services holistiques d'EAS/HS. Les consultations communautaires peuvent constituer un des mécanismes permettant d'identifier des canaux efficaces (par exemple, les organisations communautaires locales, les services de santé, etc.) dans chaque localité.

L'un des moyens les plus efficaces de faire face aux risques et aux actes d'EAS/HS consiste à travailler avec les **prestataires de services holistiques de VBG** (psychosociaux, médicaux, juridiques, etc.) et les organisations locales qui sont en mesure d'aider le projet à traiter les cas d'EAS/HS qui pourraient être liés au projet tout en s'attachant activement à les prévenir. Les prestataires de services VBG communautaires doivent être informés du MGP pour rapporter les plaintes d'EAS/HS liées au projet afin d'accompagner un(e) survivant(e) qui veut signaler un incident d'EAS/HS.

En outre, des sensibilisations spécifiques aux risques d'EAS/HS liés au projet, aux comportements du personnel qui sont interdits selon le code de bonne conduite, et au MGP doivent être effectuées par une agence spécialisée en VBG, et doivent cibler les femmes et les filles en particulier, en plus des membres de la communauté en général. De même, les affiches/pancartes avec des informations sur le code de bonne conduite seront placées dans les formations sanitaires, et liées avec les informations sur comment les bénéficiaires peuvent déposer une plainte d'EAS/HS.

#### **IV. PROCEDURES DE DIALOGUE ET GESTION DES PLAINTES.**

##### ***Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes***

Les canaux de réception des plaintes sont diversifiés et adaptés au contexte socioculturel de mise en œuvre du projet. Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est enregistrée immédiatement dans un registre disponible au niveau du comité national de gestion des plaintes ou de ses structures intermédiaires. Le plaignant reçoit un accusé de réception dans un délai de 48 h après le dépôt de sa plainte. Les canaux de transmission des plaintes sont les boîtes à plaintes, le téléphone, la saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales, association de défense des droits humains, etc.).

##### **Qui peut faire une suggestion ou une plainte ?**

Toute personne ou groupe de personnes ayant un lien avec le projet ou qui est affecté par ses activités peut soumettre une suggestion ou déposer une plainte.

En général, dans la communauté, les ménages bénéficiaires du projet et non bénéficiaires ainsi que les partenaires de mise en œuvre, les autorités locales et toute autre personne ou groupe de personnes concernées par le projet peuvent aussi être impliqués.

##### ***Où les déposer ?***

La suggestion ou la plainte pourra être déposée au niveau des personnes ou structures suivantes :

- Village ou quartier : Structure de dialogue à travers le comité de santé (COSAN) ou le Comité Villageois de Gestion des Plaintes ;
- Provincial : Point focal à la délégation sanitaire provinciale ;
- National : Expert en Sauvegarde Sociale, l'Unité de Coordination projet.

Les plaintes reçues par le PF doivent être systématiquement notifiées à ESS. Ce dernier pourra autoriser le PF à traiter une certaine catégorie de plaintes qu'il juge à sa portée. Les plaintes plus complexes nécessitant une évaluation plus approfondie seront traitées par l'ESS à l'UCP.

##### **Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS :**

En ce qui concerne les plaintes d'EAS/HS, tout d'abord, si la plainte n'est pas rapportée au MGP initialement à travers un prestataire de service, le/la survivant(e) devrait être référé(e) immédiatement à un prestataire de service pour les orientations et services appropriés (psychosocial, médical, juridique, et/ou réinsertion sociale), par exemple, par le point focal au sein du conseil villageois ou comité si nécessaire (voir Protocole de réponse en Annexe 3). Le consentement doit être reçu avant toute action. Les plaignant(e)s devraient recevoir des informations claires sur les services disponibles et sur les détails du processus du MGP. Ils/elles doivent également être informé(e)s qu'ils/elles peuvent choisir de ne recevoir que les services sans consulter le MGP ou de ne rien consentir, et dans ce cas-là, la plainte sera clôturée. Il/elle doit aussi donner son consentement éclairé de saisir le MGP, en remplissant la fiche de consentement (voir Annexe 4). La prise en charge de tout(e) plaignant(e) auprès du MGP concernant un cas d'EAS/HS sera assurée indépendamment de si un lien de l'auteur présumé au projet a été établi ou pas.

Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie à travers le prestataire de services et gardée dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité au sein de la structure de prise en charge ; uniquement le prestataire de services aura accès à cette fiche. Aucune information susceptible de révéler l'identité du/de la survivant(e) ne doit être conservée au niveau du MGP. Le mécanisme ne doit pas demander ou enregistrer d'informations en dehors des quatre aspects suivants relatifs aux cas de VBG/EAS/HS :

- La nature de la plainte (ce que déclare le plaignant ou la plaignante en usant de ses propres termes, sans que ce soit en réponse à des questions) ;
- La zone et la date de l'incident ;
- Si, à sa connaissance, l'auteur est associé au projet ; et
- Si possible, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que le prestataire de service n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'information pour une vérification. Le prestataire de services devrait seulement documenter et signaler la plainte d'EAS/HS au MGP, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.

Le prestataire de services disposera aussi de son propre processus de prise en charge, qui sera utilisé pour recueillir les données détaillées nécessaires en rapport avec le / la plaignant(e) et faciliter la résolution du cas – c'est-à-dire il n'est pas de la responsabilité du MGP de recueillir ces détails. Le prestataire devra conclure un protocole d'échange d'informations avec la structure responsable du MGP pour classer le dossier. Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, la date à laquelle l'incident a été résolu, et le classement du dossier. Les prestataires de services ne peuvent fournir des informations sur un cas qu'avec le consentement du/de la survivant(e). Si la personne en question consent au partage des informations relatives à son dossier, le prestataire de services peut communiquer de telles informations quand et si cela ne présente aucun danger, ce qui signifie que le partage d'informations ne doit pas exposer le/la survivant(e) ou le prestataire de services à encore plus de violence.

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

## **Étape 2 : Analyse des plaintes**

Un tri est opéré pour distinguer les plaintes sensibles, non sensibles ou celles non fondées et une procédure d'analyse adaptée à chaque type est adoptée. Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance nationale.

Quant aux plaintes sensibles telles que les cas violences basées sur le genre, d'exclusion volontaire ou d'omission de personnes ou de groupes vulnérables (minorités ethniques ou de mode de vie spécifique, veuve, orphelins majeurs, personnes ou groupes vivant avec les déficiences, réfugiés, déplacés internes, etc.), elles seront gérées au niveau national conformément aux dispositions spécifiques adaptées au contexte de la plainte. Les plaintes sensibles, après enregistrement et gestion au niveau local par le comité provincial dans une fiche a part, elles sont donc immédiatement transmises à l'unité de gestion du projet au niveau national qui assure les investigations nécessaires au besoin pour le traitement ces types de plaintes. Dans tous les cas de figure, l'issue du traitement/résolution de la plainte est adressée directement au plaignant. Le temps nécessaire à l'analyse d'une plainte ne peut excéder cinq (05) jours ouvrables après accusé de réception pour les plaintes non sensibles et trois (3) jours ouvrables pour les plaintes cataloguées sensibles.

Il est à noter que les instances indiquées ne sont pas encore mises en place et qu'elles se feront dans le cadre de la mise en place du mécanisme de gestion du projet.

Le Point Focal (PF) classera les suggestions et les plaintes dans une première catégorisation :

- **Eligible** : suggestions ou plaintes concernant le projet.
- **Inéligible** : suggestions ou plaintes n'ayant pas un rapport avec le projet. Ceux-ci seront transmis à l'institution correspondante. En cas de dénonciation ou de violation de la loi, il sera conseillé au plaignant de contacter la police, ou d'autres organismes pertinents.

Les **suggestions ou plaintes éligibles** seront ensuite classées selon trois sous-catégories :

- **Les griefs liés à l'environnement** : suggestions ou plaintes concernant l'impact des activités du projet sur l'environnement. Par exemple : perte d'espèces spécifiques en raison du défrichage, déforestation, contamination des nappes d'eau, impacts sonores, présence de déchets ou de débris de chantier, etc.
- **Les griefs liés au social** : suggestions ou plaintes concernant l'impact des activités du projet sur la vie communautaire/personnel. Par exemple : restrictions de l'accès aux structures de soins, protection des sites sacrés, traitement discriminatoire, protection des groupes vulnérables, utilisation de la main-d'œuvre locale, travail des enfants, l'Exploitation et Abus Sexuel (EAS), Harcèlement Sexuel (HS), accident impliquant une tierce personne.
- **Les griefs liés à la performance du projet** : suggestions ou plaintes concernant la performance du projet et de son personnel. Par exemple : violation des obligations, absence du personnel sur le terrain, mauvaise supervision des activités, retards dans le paiement et la livraison des matériels, retards ou autres problèmes liés aux revenus des bénéficiaires, conditions de travail et santé au travail, etc.

## Lignes directrices pour le processus de traitement des plaintes d'EAS/HS :

- L'opérateur du MGP en recevant la plainte veille à sa confidentialité et, sauf si la plainte a été reçue par l'intermédiaire du prestataire des services de prise en charge, **oriente immédiatement le/la survivant(e) auxdits services**. Les survivant(e)s de VBG peuvent avoir besoin d'un accès à des services de police, de justice, de santé et de soutien psychosocial ainsi qu'aux logements sécurisés et aux moyens de subsistance pour pouvoir guérir de leur expérience. Le consentement doit être reçu avant toute action. Les plaignant(e)s devraient recevoir des informations claires sur les services disponibles et sur les détails du processus du MGP. Ils/elles doivent également être informé(e)s qu'ils/elles peuvent choisir de ne recevoir que les services sans consulter le MGP ou ne rien consentir, auquel cas la plainte sera close. Le service de prise en charge se chargera de cette tâche, conformément aux souhaits des survivant(e)s. Ces services devraient être fournis selon les normes et directives mondiales<sup>1</sup>.
- Si la plainte est d'abord reçue par un prestataire de service ou par des autres canaux de communication identifiés, celle-ci est envoyée au responsable du MGP pour être enregistrée dans le système, toujours avec le consentement éclairé du/de la survivant(e).
- Le prestataire de service apporte le soutien nécessaire au/à la survivant(e) jusqu'à ce que cela ne soit plus nécessaire.
- L'opérateur du MGP et avec le consentement du/de la survivant(e), un point focal du prestataire de service peut participer à la procédure de vérification en représentant le/la survivant(e).
- Dans le cadre du MGP mis en place, les allégations d'EAS/HS sont examinées et un accord est trouvé sur un plan de règlement ainsi que sur les mesures applicables à l'auteur, le tout dans les meilleurs délais afin d'éviter d'autres traumatismes au/à la survivant(e).
- En consultation avec le prestataire de service, le représentant de l'opérateur du MGP est chargé de mettre en œuvre le plan convenu, qui doit toujours être conforme à la législation locale, au contrat de travail et au code de conduite.
- À travers le prestataire de service, la structure responsable du processus de vérification informera le responsable du MGP que le dossier a été examiné et maintenant est clos.
- L'UCP et la Banque mondiale sont informées de la clôture du dossier. Selon l'approche axée sur le/la survivant(e), le dossier n'est clos que lorsque le/la survivant(e) n'a plus besoin du soutien apporté par le prestataire de service.

L'Expert en sauvegarde Sociale enregistrera toutes les informations relatives aux suggestions ou plaintes reçues au niveau d'une plateforme en ligne accessible au public.

Ainsi, le public pourra connaître :

- ✓ Le nombre de suggestions ou plaintes reçues ;
- ✓ La nature de suggestions ou plaintes reçues ;

---

<sup>1</sup> Pour les normes de qualité concernant les soins médicaux, consulter <http://www.who.int/reproductivehealth/publications/post-violence-care-in-health-facilities/en/>.

Pour les normes concernant d'autres services, consulter <https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBVIE.Minimum.Standards.Publication.FINAL.ENG.pdf>.

- ✓ Le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- ✓ Le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord ;
- ✓ Le pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- ✓ Les problèmes qui reviennent fréquemment ;
- ✓ Les zones/sites d'intervention dans lesquels émanent plus de plaintes.

### Étape 3 : Confirmation

- **En cas de suggestions ou de plaintes inéligibles** : le Point Focal ou l'ESS informera le plaignant dans les 10 jours ouvrables (maximum) à compter de la date de réception, les raisons de l'invalidité ou du rejet de sa plainte et, le cas échéant, le dirigera vers d'autres institutions compétentes. L'ESS enregistrera le cas comme clos.
- **En cas de plaintes éligibles** : l'ESS informera le plaignant dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte que son dossier a été enregistré. Il contactera le PF ou autre personne sur le terrain, effectuera des appels téléphoniques (si hors de son lieu de résidence) ou une réunion avec les parties concernées pour enquêter sur les éléments de la plainte et chercher une solution à l'amiable ou d'autres processus de traitement. Cette activité doit avoir lieu dans les 5 jours ouvrables suivant la notification.
- **Dans le cas de suggestions, de consultations ou demandes de clarification éligibles** : l'ESS contactera le demandeur dans les 7 jours ouvrables suivant la date de réception de la consultation pour informer de la réception de la plainte, remercier de la suggestion ou demander des éclaircissements ou des informations complémentaires pour mieux comprendre la requête. Dans ce cas, l'ESS doit se mettre d'accord avec le demandeur et les acteurs concernés du projet sur les actions à entreprendre, leurs délais d'exécution, ainsi que le processus de suivi à effectuer. Ce processus pourrait être mené par le Point Focal si c'est une requête gérable au niveau provincial.

### Étape 4 : Vérification, enquête, action des plaintes

A cette étape seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse aux interrogations ou réclamations du plaignant. Le traitement des plaintes peut nécessiter le recours à des compétences spécifiques tels que le recrutement d'un consultant individuel expert dans le domaine de mécanisme de dialogue et gestion de plainte et/ou dans le domaine de Violence basées sur le genre qui peuvent ne pas être directement disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées sont sollicitées. Un délai maximal de cinq (05) jours ouvrables après classification et l'analyse préliminaire est retenu pour exécuter cette étape pour toutes les plaintes nécessitant des investigations supplémentaires pour sa résolution.

#### ❖ *Vérification*

Le Point Focal doit s'assurer que l'éligibilité et la catégorisation assignée à la plainte sont

correctes. Pour cela, il doit :

- ✓ S'assurer que la plainte est en rapport avec les engagements ou activités du projet ;
- ✓ Identifier le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du projet ;
- ✓ Déterminer si le cas doit être traité dans le cadre du MGP ou référé à d'autres mécanismes (autorités locales, polices, gendarmeries, d'autres projets ou ministères).

### ❖ **Enquête**

Cette étape est indispensable surtout pour le cas des plaintes sensibles. Pour ce faire, il faudra mener des enquêtes approfondies afin d'obtenir le maximum de renseignements pour éviter les cas non fondés et déterminer les précautions à prendre. L'enquête sera effectuée par le PF provincial ou l'Expert en sauvegarde sociale au niveau de la Coordination du Projet en fonction de la complexité de l'affaire.

### **Notes générales sur le processus de vérification**

Il sied de noter que certaines plaintes de nature sensible, telles que les plaintes liées à l'EAS/HS pourraient exiger que les enquêteurs soient formés pour mener des vérifications spécialisées de façon à ne pas causer des préjudices et de maintenir l'intégrité du MGP (voir les parties ci-haut par rapport aux cas liés à l'EAS/HS).

Étant donné que l'UCP ne pilote aucun projet sur les questions liées à l'EAS/HS, il sera question d'identifier dans la zone d'insertion les différentes structures spécialisées en VBG, telles que les ONG faisant l'appui psychosocial et/ou juridique, et les mettra à la disposition du MGP de sorte que toute plainte liée à l'EAS/HS leur soit déferée pour la prise en charge et le suivi de ce genre de cas.

Lorsque la plainte porte sur une question d'ordre pénal ou juridique, il se peut qu'elle ne puisse être gérée à l'interne, et qu'elle soit plutôt gérée par les autorités ou soumise aux procédures judiciaires locales, faute d'une solution à l'amiable en dehors des cas d'EAS/HS (par exemple, le décès d'un travailleur dans une activité du projet).

Il est important de noter que l'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident d'EAS/HS, voir l'auteur présumé de l'acte, et le projet. L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer restera uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure faisant la vérification de la plainte aura le rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification. Ce processus aura une durée maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte.

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

revoir, adapter, et renforcer les mesures d'atténuation des risques du projet afin d'éviter ces incidents à l'avenir.

#### ❖ **Action des plaintes**

Les plaintes doivent, dans la mesure du possible, être résolues au niveau local et de manière amiable et conformément aux règlements et critères des manuels d'exécution du projet. S'il est nécessaire d'envisager une compensation supplémentaire importante, des mesures correctives ou des sanctions complexes, ils devraient être conformes aux règles opérationnelles du projet, au cadre juridique national et aux politiques de la Banque Mondiale (en particulier les garanties du partenaire).

Le règlement à l'amiable consistera à la formulation d'une convention commune entre les parties en conflits.

Si le plaignant n'est pas satisfait avec la résolution à l'amiable, le PF/ESS informera le plaignant sur les différents niveaux de résolution des plaintes comme décrit ci-dessous, y compris les périodes de service pour chaque cas, qui dépendent du type et la portée de la plainte, mais ne dépassera pas 15 jours ouvrables. Néanmoins, un délai supplémentaire pourra être convenu entre les parties intéressées s'il s'agit d'un cas complexe ou si le plaignant exige de passer au niveau de résolution suivant.

L'ESS enregistrera la solution prise ou l'orientation effectuée dans le système.

Si le problème n'est pas résolu à l'amiable, il faudra faire recours à un médiateur ou à un comité d'arbitrage suivant les niveaux de résolution fixés. Ce dernier devra être composé de personnes neutres, connues et respectées par les communautés pour éviter l'échec de la réconciliation.

#### **Etape 5 : Révision des réponses en cas de non résolution en première instance**

Les mesures retenues par les organes du MGP peuvent ne pas obtenir l'adhésion du plaignant. Dans ce cas, il lui est donné la possibilité de solliciter une révision de la résolution du comité de gestion des plaintes saisi. La durée de la période admise pour solliciter une révision des décisions est de dix (10) jours ouvrables au maximum à compter de la date de réception de la notification de résolution de la plainte par le plaignant. Dans ce cas, l'organe de gestion dispose de cinq (5) jours ouvrables pour reconsidérer sa décision et proposer des mesures supplémentaires si besoin ou faire un retour à la requête du plaignant. Au cas où la révision n'offre pas de satisfaction au plaignant, ce dernier est libre d'entamer une procédure judiciaire auprès des instances habilitées.

#### **Etape 6 : Mise en œuvre des mesures correctrices**

La mise en œuvre des mesures préconisées par la résolution du comité de gestion des plaintes ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée cinq (05) jours ouvrables après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour l'accord du plaignant soit consigné dans un Procès-Verbal (PV) de consentement. L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Le MGP génère généralement trois types principaux de réponse aux plaintes :

### ➤ **Action directe pour la résolution de la plainte**

Poursuite de l'évaluation et engagement avec le plaignant et d'autres parties prenantes pour déterminer conjointement la meilleure façon de résoudre la plainte

Détermination selon laquelle la plainte n'est pas admissible au MGP, soit parce qu'elle ne répond pas aux critères d'admissibilité de base, soit parce qu'un autre mécanisme (au sein de l'organisation ou à l'extérieur, y compris le processus judiciaire) est la voie la plus appropriée à suivre pour la plainte.

Un PV signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi et le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.

Les mesures disciplinaires recommandées par la structure qui fera la vérification de la plainte devraient se conformer aux lois relatives au code de travail du Tchad, au contrat d'emploi, et au code de conduite en vigueur pour le projet. Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis à l'UCP, qui sera chargée d'exécuter les actions recommandées avec le partenaire pertinent, et au point focal de la Banque mondiale (voir Annexe 4). L'exécution des actions disciplinaires devrait aussi se faire en collaboration avec le prestataire de services afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) pendant ce processus. Ci-après, le cas peut être fermé dans le système du MGP, et l'UGP et le point focal de la Banque mondiale notifiés du même.

### **Etape 7 : Clôture ou extinction de la plainte**

La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes si la médiation est satisfaisante pour les différentes parties, en l'occurrence le plaignant, et l'entente prouvée par un PV signé des deux parties. La clôture du dossier intervient au bout de trois (03) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse attestée pour les instances locales ou intermédiaires et de cinq (5) jours ouvrables par l'instance nationale. L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveaux de traitement impliqués. En somme, de l'enregistrement de la plainte à son extinction totale, la durée moyenne estimée de la procédure de gestion de la plainte ordinaire serait d'environ 40 jours ouvrables et d'environ 45 jours ouvrables pour les plaintes sensibles. Le processus d'élaboration et la mise en place d'un MGP opérationnel dans le contexte du REDISSE fournira des délais de résolution qui tiennent compte des avis et préoccupations de toutes les parties prenantes.

### **Etape 8 : Rapportage**

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du Projet seront enregistrées dans un registre de traitement cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution, pour les instances locales ou intermédiaires et sept (07) jours ouvrables pour l'instance nationale. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet. La base de données signalera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques, etc.

### **Etape 9 : Archivage**

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'archivage s'effectuera dans un délai de six (06) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

**Tableau 3 : Plan D'action MGP**

<b>ACTIONS</b>	<b>Date de Mise en place</b>	<b>Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées</b>	<b>Responsable (s) (Nom, email et Tel)</b>	<b>Acteurs impliqués</b>	<b>Ressources humaines</b>	<b>Coût CFA</b>
<b>ACTIVITE 1 : Identification et mise en place des points focaux dans les districts sanitaires provinciaux</b>						
<b>Action Préalable 1</b> Identifier les membres du comité de gestion de plaintes ; Conseil/orientation et Installation des membres du comité comme points focaux dans les Districts sanitaire	<b>15 /05/ au 30/06/2021</b>	La mobilité du personnel de santé.  Le maintien en poste du personnel désigné point focal durant le cycle du Projet	<i>Expert en sauvegarde sociale</i> <a href="mailto:thierryredisse4@gmail.com">thierryredisse4@gmail.com</a> <i>m</i> <i>Tel :+235 66506872</i>	Coordonnateur de l'UCP Expert Environnementaliste Expert en Communication	Ministère de la Femme et de la protection de l'enfance. Ministère de la santé. Ministère de l'environnement , Ministère de l'élevage, Ministère de l'administration du Territoire ; Ministère de l'économie et de la coopération	<b>7 050 000</b>
<b>Action Préalable 2</b> Former des points focaux sur les procédures et fonctionnement du MGP :	<b>15/08/ au 15/09/2021</b>	Non implication des responsables provinciaux		Coordonnateur de l'UCP	Ministère de la Femme et de la protection de l'enfance.	<b>55 500 000</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centraliser toutes les plaintes déposées ;</li> <li>• Catégoriser les plaintes selon leurs degrés (éligibles et inéligibles) ;</li> <li>• Mener des enquêtes en cas de besoin ;</li> <li>• Organiser des réunions avec leurs comités de gestion des plaintes en cas de nécessité.</li> </ul>		Prendre en compte les parties prenantes dans la formation	<p><i>Expert en sauvegarde sociale</i>  <a href="mailto:thierryredisse4@gmail.com">thierryredisse4@gmail.com</a>  <u>m</u>  Tel :+235 66506872</p>	Expert Environnementaliste Expert en Communication	Ministère de la santé.	
<p><b>Action Préalable 3</b>  Informier et sensibiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer les canaux pour soumettre les suggestions et plaintes ;</li> <li>• Préparer les affichages au niveau des zones d'intervention ;</li> <li>• Organiser des ateliers, des réunions communautaires pour s'assurer que les parties prenantes</li> </ul>	<b>20/10/20</b>	Non implication des responsables provinciaux  Implication des autorités militaire et traditionnelles, de toutes les parties prenantes dans la sensibilisation.	<p><i>Expert en sauvegarde sociale</i>  <a href="mailto:thierryredisse4@gmail.com">thierryredisse4@gmail.com</a>  <u>m</u>  Tel :+235 66506872</p>	Coordonnateur, Equipe de l'UCP	Ministère de la Femme et de la protection de l'enfance. Ministère de la santé.	<b>14 480 000</b>

<p>connaissent leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer aussi la diffusion de ces informations en langues locales (radio communautaire)</li> </ul>						
<p><b>Action préalable 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formation et sensibilisation sur les procédures de traitement des plaintes liées à l'EAS/HS, y compris le délai et les possibles sanctions</li> <li>Procédures spécifiques pour rapporter les plaintes liées à l'EAS/HS, y compris les voies accessibles aux parties prenantes</li> <li>Formation des parties prenantes sur l'EAS/HS, y compris les obligations concernant les principes</li> </ul>	<p><b>15/08/ au 15/09/2021</b></p>	<p>Non implication des responsables provinciaux</p> <p>Prendre en compte les parties prenantes dans la formation</p>	<p><i>Consultante spécialiste en VBG</i> <i>Expert en sauvegarde sociale</i></p>	<p>Fournisseur de service VBG, Consultante Coordonnateur, Equipe de l'UCP</p>	<p>Ministère de la Femme et de la protection de l'enfance. Ministère de la santé. Ministère de l'Administration territoriale ; Les ONG fournisseur de services VBG</p>	<p>PM</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilisation des communautés concernant les risques d'EAS/HS et le MGP pour répondre aux plaintes</li> </ul>						
<b>ACTIVITE 2 : Identification et mise en place des comités villageois de gestion des plaintes dans les départements</b>						
<b>Action Préalable 1</b> Identifier les membres du comité de gestion de plaintes ; Conseil et orientation et Installation des membres du comité comme points focaux dans les Districts sanitaire	<b>15/05/ au 30/06/2021</b>	Mauvaise sélection des membres.  Retenir les personnes disponible et engagées	<i>Expert en sauvegarde sociale</i> <a href="mailto:thierryredisse4@gmail.com">thierryredisse4@gmail.com</a> <u>m</u> Tel :+235 66506872	Coordonnateur de l'UCP Expert Environnementaliste Expert en Communication	Les chefs des villages ; Représentant la société civile ; Responsable des centres de santé.	<b>10 100 000</b>
<b>Action Préalable 2</b> Former les Comités villageois de gestion de plaintes sur les procédures et fonctionnement du MGP : <ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir les personnes n'ayant pas les possibilités d'expédier leurs plaintes ;</li> <li>Transcrire dans la fiche de plainte, les</li> </ul>	<b>15/08/ au 15/09/2021</b>	Non implication des responsables départementaux (canton, village etc.)  Prendre en compte les parties prenantes dans la formation	<i>Expert en sauvegarde sociale</i> <a href="mailto:thierryredisse4@gmail.com">thierryredisse4@gmail.com</a> <u>m</u> Tel :+235 66506872	Coordonnateur de l'UCP Expert Environnementaliste Expert en Communication	Les chefs des villages, les Chefs traditionnels ; Représentant la société civile ; Responsable des centres de santé.	<b>40 380 000</b>

<p>plaintes verbales et celles formulées au niveau de procès-verbal des réunions communautaires ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expédier les plaintes vers le PF provincial ;</li> <li>• Recevoir les solutions trouvées aux plaintes et les diffuser aux plaignants ;</li> <li>• Mener des enquêtes terrain en collaboration avec le PF provincial.</li> </ul>						
<p><b>Action Préalable 3</b></p> <p>Informier et sensibiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer les TDR, les messages et/ou les canaux pour soumettre les suggestions et plaintes ;</li> <li>• Préparer les affichages au niveau des zones d'intervention ;</li> </ul>	<p><b>20/10/20</b></p>	<p>Non implication des responsables provinciaux</p> <p>Implication des autorités militaire et traditionnelles, de toutes les parties</p>	<p><i>Expert en sauvegarde sociale</i>  <a href="mailto:thierryredisse4@gmail.com">thierryredisse4@gmail.com</a>  <u>m</u>  <i>Tel :+235 66506872</i></p>	<p>Coordonnateur de l'UCP  Expert Environnementaliste  Expert en Communication</p>	<p>Les chefs des villages ;  Représentant la société civile ;  Responsable des centres de santé.</p>	<p><b>11 292 000</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser des ateliers, des réunions communautaires pour s'assurer que les parties prenantes connaissent leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre.</li> <li>Assurer aussi la diffusion de ces informations en langues locales (radio communautaire)</li> </ul>		prenantes dans la sensibilisation.				
ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources Humaines	Coût
<b>ACTIVITE 3 : Suivi des comités de gestion des plaintes</b>						
<b>Action Préalable 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informers les comités de la tenue des réunions sur le MGP,</li> <li>Programmer la réunion selon la disponibilité de tous les membres ;</li> </ul>	<b>1/10/2021</b>	Rien à signaler (RAS)	<i>Expert en sauvegarde sociale</i> <a href="mailto:thierryredisse4@gmail.com">thierryredisse4@gmail.com</a> <i>Tel : +235 66506872</i>	Coordonnateur	<b>RAS</b>	<b>PM</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Tenir la réunion du comité de gestion des plaintes(mensuelles)</li> </ul>						
<b>ACTIVITE : 4 Contractualisation avec un opérateur téléphonique pour le numéro vert</b>						
<b>Action Préalable 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier un opérateur téléphonique qui couvre tout le territoire ;</li> <li>Négocier la modalité de paiement des services de la ligne verte ;</li> <li>Contractualiser avec un opérateur téléphonique pour l'utilisation de la ligne verte.</li> </ul>	1/05/2021	RAS	<i>Expert en sauvegarde sociale</i> <a href="mailto:thierryredisse4@gmail.com">thierryredisse4@gmail.com</a> <i>m</i> <i>Tel :+235 66506872</i>	coordonnateur	RAS	6 000 000
<b>ACTIVITE 4 : suivi de l'efficacité du MGP et le rapportage</b>						
<b>Action Préalable 1</b> Mission de suivi des principes et valeurs du MGP : <ul style="list-style-type: none"> <li>Vérification des registres des plaintes ;</li> </ul>	1/11/2021 (Trimestriel)	RAS	<i>Expert en sauvegarde sociale</i>	Coordonnateur	RAS	8 540 000

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception des plaintes et leurs transmissions au niveau national ;</li> <li>• Assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des opérations.</li> </ul>			<p><a href="mailto:thierryredisse4@gmail.com"><u>thierryredisse4@gmail.com</u></a>  <u>m</u>  <b>Tel :+235 66506872</b></p>			
<p><b>Action Préalable 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre compte de l'état de mise en œuvre du MGP à la Banque : les rapports envoyés à la Banque.</li> </ul>	<p>1/12/2021  (tous les trimestres, immédiatement en cas de VBG)</p>	<p>RAS</p>	<p><i>Expert en sauvegarde sociale</i>  <a href="mailto:thierryredisse4@gmail.com"><u>thierryredisse4@gmail.com</u></a>  <u>m</u>  <b>Tel :+235 66506872</b></p>	<p>Coordonnateur</p>		

## V. SUIVI ET EVALUATION DU MGP

Un mécanisme de suivi sera mis en place pour vérifier le bon fonctionnement du MGP. Le suivi du MGP sera effectué par l'ESS et sert à :

- 1) Surveiller le nombre et le type de plaintes pour prendre des mesures proactives afin d'éviter de futures réclamations
- 2) Surveiller l'efficacité du MGP en termes de :
  - ✓ Utilisation (nombre, type, origine des cas, tendances) ;
  - ✓ Efficacité (traitements et réponses dans le temps) ;
  - ✓ Effectivité (niveau de satisfaction des utilisateurs et de la communauté en général).

Les indicateurs de performance à suivre seront :

- ✓ Nombre de représailles suite aux dénonciations ;
- ✓ Pourcentage de plaintes traitées dans les délais ;
- ✓ Pourcentage de plaintes résolues à chaque niveau / étape ;
- ✓ Niveau de satisfaction de l'utilisateur (communauté, d'autres utilisateurs) du MDGP (par une enquête de perceptions) ;
- ✓ Délai moyen de traitement ;
- ✓ Variété des sources des plaintes ;
- ✓ Taux des plaintes éligibles ;
- ✓ Taux de réponses ;
- ✓ Récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes.

L'évaluation consiste à analyser les informations disponibles sur les plaintes pour prendre des décisions stratégiques et opérationnelles dans la mise en œuvre du projet et des décisions politiques afin d'éviter les actions qui pourront mener à des réclamations similaires.

Les principaux résultats du système et du suivi (nombre de plaintes reçues, pourcentage de plaintes résolues, résumé générique et aucune information personnelle sur les sujets abordés et la manière dont ils ont été traités ...) seront diffusés pour accroître la transparence, la crédibilité et la confiance dans le système. Différents moyens de diffusion seront utilisés : brochures, affiches, radio communautaire, rencontres avec les communautés et autres.

### 5.1. Suivi de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; Identification des points focaux et central de coordination ; transparent et absence de représailles ; et information proactive. L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des opérations. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention de l'entreprise, ou s'il s'agit d'une problématique plus vaste liée au projet. A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. Est-ce que certains types

de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'une certaine localité ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont repliables à d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ? Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications dans les opérations et la structure de gestion du mécanisme propres à faire diminuer les plaintes. L'objectif du rapport de suivi est d'évaluer la performance sur le long terme et d'éviter une escalation des plaintes. Les spécialistes sauvegardes environnementale et sociale sont les responsables des rapports trimestriels. Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité du mécanisme.

L'Unité de gestion du projet assurera la capitalisation générale et la gestion de la base de données centrale et le suivi global du traitement des plaintes.

Chaque entité responsable d'activité ou de composante particulier désignera un responsable attribué pour la capitalisation des données à leur niveau suivant les grandes lignes définies en commun par le projet. Ces informations seront communiquées périodiquement à l'UCP.

L'UCP établira des rapports périodiques sur la situation des plaintes relatives au Projet (nombre de plaintes reçues, catégories de plaintes, nombre de cas résolus, retours d'information vis-à-vis des plaignants, etc.). Une copie de cette situation du MGP sera insérée dans le rapport périodique d'activités du projet à la banque, et avant l'arrivée de chaque mission d'appui du projet.

L'UCP se doit d'intégrer dans sa planification des moyens logistiques pour renforcer les mécanismes de suivi du MGP et le retour des informations vers les plaignants dans le temps.

## CONCLUSION

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est élaboré pour permettre aux parties prenantes de susciter des préoccupations vis-à-vis du projet. A ce titre, si les parties prenantes ne sont pas satisfaites, elles peuvent utiliser le MGP pour présenter des plaintes relatives aux impacts du projet ou, en fait, au processus de consultation et d'engagement mis en œuvre par le projet. Ce mécanisme de gestion des plaintes existe que le projet aura à utiliser pour examiner et traiter les griefs et plaintes portés à l'attention du projet. Un formulaire pour enregistrer les plaintes sera utilisé tout au long de la mise en œuvre du projet. Des procédures spécifiques seront élaborées pour traiter les plaintes liées à la violence basée sur le genre (VBG).

## ANNEXES

ANNEXE 1 : Modèle de fiche de plainte

ANNEXE 2 : Modèle de confirmation de réception de plainte

### ANNEXE 3. Protocole de réponse pour les plaintes d'EAS/HS

Cette annexe prévoit les procédures opérationnelles standards (POS) à utiliser lorsqu'une plainte de violences basées sur le genre (VBG), y compris d'exploitation et abus sexuels (EAS) et de harcèlement sexuel (HS), se présente dans le cadre du projet REDISSE IV. Cette annexe devrait être adaptée pour chaque zone d'intervention du projet en fonction des services disponibles selon la cartographie des services mise en place pour la zone en question (voir section H ci-dessous).

#### A. Objectif des POS

Ces POS seront toujours utilisés conjointement avec les principes directeurs de prise en charge des survivant(e)s d'EAS/HS et d'autres instruments de bonnes pratiques liés à la prévention et la réponse à l'EAS/HS. Ce document détaille les procédures de base à suivre lorsqu'un cas d'EAS/HS est rapporté ou s'identifie et précise les acteurs de réponse dans les principaux secteurs d'intervention, notamment la santé, le soutien psychosocial (y compris la réintégration sociale), l'assistance juridique et judiciaire, et la sécurité. Ces POS permettent une coordination et une réponse multisectorielle de qualité pour la prise en charge des survivant(e)s d'EAS/HS.

Les procédures décrivent aussi les rôles, les responsabilités, et les principes directeurs concernant la réponse à toute forme d'EAS/HS. Bien qu'un accent soit souvent mis sur les violences sexuelles, la réponse n'est en aucun cas uniquement limitée à cette forme de violence.

#### B. Termes et concepts principaux

**Approche axée sur le/la survivant(e) :** L'approche axée sur le/la survivant(e) se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les prestataires professionnels – 2orms que soit leur 2orm – dans leurs échanges avec les survivant(e)s (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres 2orms de violences. L'approche axée sur le/la survivant(e) vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivant(e)s sont traité(e)s avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la personne et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions.

**Auteur / agresseur :** Personne, groupe ou institution infligeant directement, ou soutenant par tout autre moyen, la violence ou les abus infligés à quelqu'un contre son gré.

**Consentement :** L'acte de consentir à une action quelconque, et ceci doit être éclairé, fondé sur une appréciation et une compréhension claire des faits, des implications, et des conséquences futures d'une action. La personne en question doit être en possession de tous les faits pertinents au moment où le consentement est donné et être en mesure d'évaluer et de comprendre les conséquences d'une action. L'individu doit aussi être conscient du droit de refuser de s'engager dans une action et/ou de ne pas y être contraint (par la force, les menaces,

les contraintes financières, etc.), et d'exercer ce droit. Il peut y avoir des cas où une personne n'est pas en mesure de donner un consentement éclairé en raison d'un handicap physique, sensoriel, ou développemental.

Les enfants également ne sont pas en mesure de donner un consentement éclairé parce qu'on considère qu'ils n'ont pas la capacité et/ou l'expérience d'anticiper les conséquences d'une action, et ils peuvent ne pas comprendre leur droit de refuser un acte ou être habilités à l'exercer. La Banque mondiale considère comme enfant toute personne âgée de moins de 18 ans, même si la loi nationale d'un contexte prévoit un âge inférieur, et qui, à ce titre, ne peut donner un consentement libre et volontaire. Toute méprise sur l'âge de l'enfant et son consentement ne peut être invoquée comme moyen de défense ; ainsi, toute relation sexuelle avec des personnes âgées de moins de 18 ans est donc considérée comme un acte d'exploitation sexuelle sur l'enfant, sauf en cas de mariage préexistant.

**Exploitation et abus sexuels :** 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 abus 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 abus 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 abus sexuels.

**Survivant(e) ou victime:** Personne ayant subi un incident de VBG/EAS/HS. Les termes «victime » et « survivant(e) » sont interchangeables. Le terme «victime » est souvent utilisé plus dans les domaines juridique et médical, et le terme « survivant(e) » utilisé plus dans le secteur de soutien psychosocial, étant considéré comme un terme qui renforce la résilience et les forces d'une personne qui a subi une violence.

**Violences basées sur le genre (VBG) :** Tout acte préjudiciable perpétré contre la volonté d'une personne, et reposant sur les différences socialement définies (le genre) entre les hommes et les femmes. Le terme souligne la dimension sexo-spécifique de ces types d'actes; autrement dit, le lien entre le statut subordonné des femmes au sein de la société et leur plus grande vulnérabilité à la violence. Les VBG peuvent être de nature sexuelle, physique, psychologique, sociale ou économique; elles englobent les menaces ou les tentatives perpétrées par l'usage de la force, de la manipulation, ou de la contrainte, et sans le consentement éclairé du/de la survivant(e).

### **C. Définitions des types de VBG (selon la classification GBVIMS)**

Selon la classification du système GBVIMS (Système de gestion des informations sur la violence basée sur le genre), il existe six principaux types de VBG (voir ci-dessous), qui ont été créés pour permettre la collecte de données et l'analyse de statistiques sur la VBG de manière systématisée. Ils ne devraient être employés qu'en rapport avec la VBG, même si certains peuvent s'appliquer à d'autres formes de violence qui ne sont pas basées sur le genre.

1. **Viol** : Pénétration vaginale, anale ou buccale sans consentement (même superficielle), à l'aide du pénis ou d'une autre partie du corps. Ceci s'applique également à l'insertion d'un objet dans le vagin ou l'anus.
2. **Agression sexuelle** : Toute forme de contact sexuel sans consentement ne débouchant pas ou ne reposant pas sur un acte de pénétration. Entre autres, exemples : les tentatives de viol, ainsi que les baisers, les caresses et les attouchements non désirés aux parties génitales ou aux fesses. Les mutilations génitales féminines / excision (MGF/E) sont un acte de violence qui lèse les organes sexuels ; elles devraient donc être classées dans la catégorie des agressions sexuelles. Ce type d'incident n'englobe pas les viols (qui consistent en un acte de pénétration).
3. **Agression physique** : Violence physique n'étant pas de nature sexuelle. Entre autres, exemples : coups, gifles, strangulation, coupures, bousculades, brûlures, tirs ou usage d'armes, quelles qu'elles soient, attaques à l'acide ou tout autre acte occasionnant des douleurs, une gêne ou des blessures. Ce type d'incident n'englobe pas les MGF/E.
4. **Mariage forcé** : Mariage d'une personne contre sa volonté.
5. **Déni de ressources, d'opportunités ou de services** : Déni de l'accès légitime à des ressources/actifs économiques ou à des opportunités de subsistance, et à des services éducatifs, sanitaires ou autres services sociaux. On parle de déni de ressources, d'opportunités et de services, par exemple, lorsqu'on empêche une veuve de recevoir un héritage, lorsque les revenus d'une personne sont confisqués de force par son partenaire intime ou un membre de sa famille, lorsqu'une femme se voit interdire l'usage des moyens de contraception, lorsqu'on empêche une fille d'aller à l'école, etc. Les cas de pauvreté générale ne devraient pas être consignés.
6. **Violences psychologiques / émotionnelles** : Infliction de douleurs ou de blessures mentales ou émotionnelles. Entre autres, exemples : menaces de violence physique ou sexuelle, intimidation, humiliation, isolement forcé, poursuite, harcèlement verbal, attention non souhaitée, remarques, gestes ou écrits de nature sexuelle et/ou menaçants, destruction de biens, etc.

#### **D. Principes directeurs**

**Sécurité** : Assurer à tout moment la sécurité du/de la survivant(e) et de sa famille. Le/la survivant(e) peut être effrayé(e) et avoir besoin d'être assuré(e) de sa sécurité individuelle. Veillez dans tous les cas à ce qu'il/elle ne soit pas exposé(e) à de nouveaux sévices exercés par l'agresseur ou d'autres membres de la communauté. En cas de besoin et avec le consentement du/de la survivant(e), demandez l'assistance des forces de sécurité dans la zone, de la police ou d'autres autorités chargées de l'application de la loi, des administrateurs sur le terrain ou autres instances (si ces autorités sont présentes dans la zone et fiables en termes de réponse). Soyez attentif à la sécurité et à la sûreté des personnes qui apportent leur aide au/à la survivant(e), telles que la famille, les amis, les agents des services communautaires ou les spécialistes en

matière de VBG, et les agents de santé.

**Confidentialité :** Respecter à tout moment la confidentialité de la/des personne(s) affectée(s) par la violence et de leurs familles. Ce qui signifie : partagez uniquement les informations nécessaires, en conformité aux demandes et avec l'accord du/de la survivant(e), avec d'autres acteurs qui apportent aussi une assistance. La confidentialité des auteurs de violences doit également être respectée. L'information concernant les survivant(e)s ne doit jamais être divulguée si elle comporte les noms de celles-ci. L'information sur un(e) survivant(e) ne doit être communiquée à des tiers qu'après obtention du consentement éclairé, formulé par écrit, du/de la survivant(e) (ou de ses parents, dans le cas des enfants).

Toute information écrite doit être conservée dans des dossiers placés dans des lieux sécurisés et fermés à clé avec un accès strictement limité. Si des rapports ou données doivent être rendus publics, un seul représentant de l'organisation devra être habilité à publier l'information. Cette personne ne devra divulguer que des informations générales sur les survivant(e)s. Toute information permettant l'identification (nom, adresse, etc.) devra être supprimée.

Des interprètes ou des traducteurs peuvent parfois être nécessaires pendant des entretiens avec les survivant(e)s. Dans de tels cas, il est conseillé d'engager des traducteurs de l'extérieur de la communauté et d'établir des codes de conduite pour leur travail. Les interprètes/traducteurs indépendants et qualifiés n'étant pas toujours disponibles, les organisations doivent allouer des ressources financières et humaines adéquates permettant d'assurer des services d'interprétation et de traduction de qualité.

**Respect :** Toutes les actions menées seront guidées par le respect des souhaits, des droits et de la dignité du/de la survivant(e).

- Conduisez si possible les entretiens dans un environnement privé et avec des traducteurs du même sexe que le/la survivant(e).
- Essayez toujours de conduire les entretiens et les examens avec du personnel du même sexe que le/la survivant(e).
- Sachez faire une écoute active.
- Conservez une attitude évitant tout jugement.
- Soyez patient, et n'insistez pas pour obtenir davantage d'informations si le/la survivant(e) n'est pas prêt(e) à parler de ce qu'il/elle a vécu.
- Ne posez aux survivant(e)s que des questions pertinentes.
- L'état de virginité du/la survivant(e) n'est pas en question et ne doit pas être abordé.
- Évitez de demander au/à la survivant(e) de répéter son histoire au cours de multiples entretiens.
- Abstenez-vous de tout signe de dérision ou de non-respect vis-à-vis du/de la survivant(e) ou de sa culture, sa famille ou sa situation.
- Le/la survivant(e) doit être orienté(e) vers les acteurs appropriés/pertinents lorsqu'il n'y a personne qualifiée pour conduire un entretien.
- Demandez en aparté au/à la survivant(e) s'il/elle souhaite que son partenaire (marié(e) ou non) soit présent pendant l'entretien.

- Si le/la survivant(e) est un enfant, le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant doit présider aux décisions sur le type de soins et d'appui qui sera fourni.

**Non-discrimination :** Tout adulte ou enfant, quel que soit son sexe, doit recevoir des soins et un appui dans les mêmes conditions. Les survivant(e)s de VBG doivent recevoir un traitement équitable et impartial, quelles que soient leur race, leur religion, leur nationalité, leur orientation sexuelle ou leur identité de genre.

### **E. Les rôles et les responsabilités des acteurs spécialistes et non-spécialistes en matière d'EAS/HS**

Tout acteur ou prestataire doit fournir une assistance à et/ou appuyer un(e) survivant(e) qui rapporte un incident 'EAS/HS.

1. **Spécialiste en matière d'EAS/HS :** L'acteur qui a reçu une formation professionnelle en matière de VBG/EAS/HS en particulier et/ou tient une expérience considérable dans les programmes de prévention et réponse aux VBG. Une agence spécialiste en matière de VBG/EAS/HS met en œuvre des programmes pour la prévention et réponse aux VBG. Ces acteurs peuvent inclure les prestataires de santé, les agents d'appui psychosocial, les gestionnaires de cas, et les spécialistes techniques en matière de VBG.
2. **Non-spécialiste en matière d'EAS/HS :** Les agences et individus qui travaillent dans d'autres secteurs en dehors de VBG/EAS/HS, ainsi que les membres de la communauté dans les zones d'intervention d'un projet financé par la Banque mondiale, et qui ne tiennent pas une expertise spécifique dans le domaine des VBG.

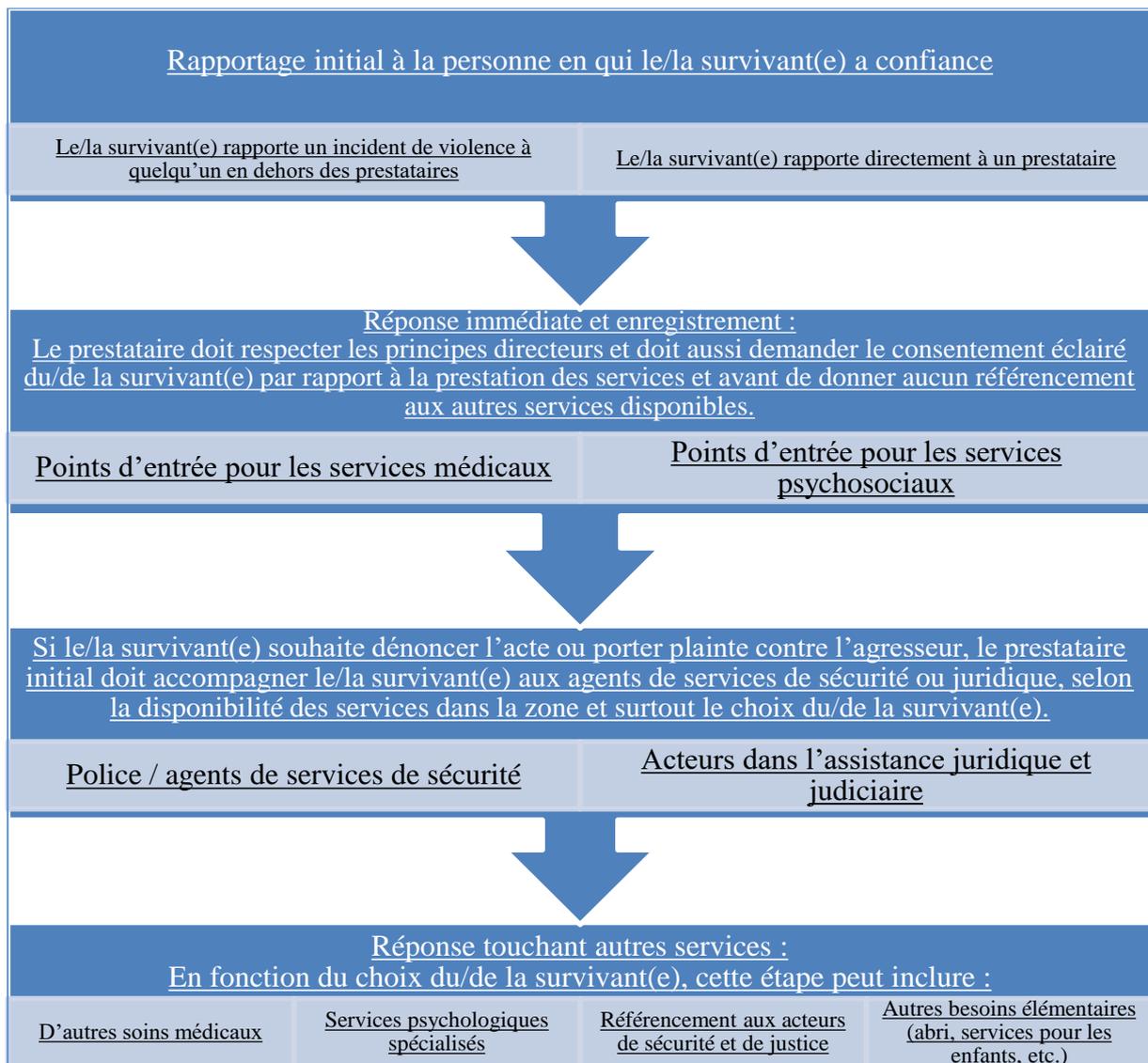
De manière générale, les spécialistes fournissent les services directement aux survivant(e)s et gèrent et réfèrent les cas alors que les non-spécialistes fournissent aux survivant(e)s uniquement des informations sur les services disponibles dans une zone particulière, comment y accéder et les référer à ces services.

Au cas où un non-spécialiste reçoit un rapport concernant un cas de VBG/EAS/HS, cet acteur devrait contacter un spécialiste de VBG/EAS/HS pour une assistance et aussi suivre les lignes directrices et procédures dans ce document.

### **F. Procédure de demande d'aide**

#### **1. Signalement et rapport**

Un(e) survivant(e) a le droit de signaler un incident à l'acteur ou la personne qu'il/elle souhaite et en qui il/elle a confiance, tel qu'un membre de la famille, un(e) ami(e), un autre membre de la communauté, ou un membre d'une organisation dans la communauté. Le/la survivant(e) peut ou ne pas décider de solliciter un appui quelconque (médical, psychosocial, juridique, sécuritaire, etc.) auprès d'autres structures dans la communauté. Tout acteur ou toute personne à qui le/la survivant(e) s'est confié(e) est tenu de donner au/à la survivant(e) toutes les informations correctes et complètes sur les services disponibles, de l'encourager à y accéder s'il/elle le veut, et de l'accompagner où approprié. Les points d'entrée suggérés sont les prestataires de services psychosociaux ou médicaux ; tout point d'entrée doit être accessible, sûr, privé, confidentiel, et fiable.



## 2. Le circuit de référencement : De rapportage à prestation des services

Les référencement de cas peuvent se passer dans plusieurs sens parmi plusieurs acteurs :

- Référencement des non-spécialistes aux services spécialisés pour les soins additionnels.
- Référencement parmi les prestataires spécialistes de VBG. Par exemple, un(e) survivant(e) peut chercher une aide directement auprès d'un prestataire de santé ou d'un agent psychosocial ; selon les besoins présentés, les soins devraient être fournis ainsi que les informations compréhensives concernant d'autres services disponibles, y compris les avantages et les conséquences y afférents. À ce moment-ci, le/la survivant(e) pourra être référé(e) aux autres services spécialisés selon son choix et ses besoins.
- Référencement des prestataires spécialistes de VBG aux prestataires non-spécialistes. Pendant que le/la survivant(e) reçoit les soins des spécialistes, il/elle pourra souhaiter accéder aux autres services qui ne sont pas directement liés aux services de VBG; dans

ce cas, le/la survivant(e) sera référé(e) aux acteurs pertinents (et le gestionnaire de cas fera un suivi si approprié).

### **3. Les actions préparatoires pour la réception des survivant(e)s**

Tous les acteurs pertinents dans une zone d'intervention du projet REDISSE IV (ex. comités de gestion des plaintes, leaders ou autorités communautaires, personnel des formations sanitaires, etc.) devraient recevoir des informations de base et être préparés par rapport à la réception et au référencement des cas d'EAS/HS :

- Nommer un ou deux points focaux selon la structure en question (préférentiellement de sexe féminin, ou un point focal de sexe masculin et un point focal de sexe féminin) qui sont formés sur comment recevoir et référer les cas d'EAS/HS tout en suivant les principes directeurs ;
- Assurer que les membres de la communauté connaissent ces points focaux et comment les contacter ;
- Former ces acteurs pertinents sur les principes directeurs de prise en charge et les procédures opérationnelles standards qui leur sont pertinentes ; et
- Actualiser régulièrement les informations sur les services disponibles et les cartographies des services pour les différentes zones d'intervention.

### **4. Quoi faire lorsque les services ne sont pas disponibles**

Lorsque les services ne sont disponibles ou ne sont pas complets dans une zone d'intervention, un(e) survivant(e) devrait toutefois avoir accès aux informations afin d'assurer sa sécurité et soutien émotionnel de base. Il est important de gérer les attentes des survivant(e)s par rapport aux services auxquels ils/elles peuvent ou ne pas accéder. Donc, il est important de rester au courant des services disponibles dans une certaine zone d'intervention.

### **5. Rapportage et référencement : Non-spécialistes en matière d'EAS/HS**

Lorsqu'une agence ou une personne non-spécialiste reçoit un cas d'EAS/HS, les priorités principales de cet acteur sont de fournir un soutien émotionnel de base ainsi que des informations sur les services disponibles dans la zone et comment y accéder. Ces acteurs devraient avoir accès à ces informations à travers des points focaux opérationnels dans le circuit de référencement. Les actions immédiates que ces acteurs peuvent entreprendre sont comme suit :

- Écouter ;
- Fournir les informations de base sur les services disponibles ;
- Demander le consentement éclairé pour référer le cas ;
- Référer aux autres services en temps voulu (l'assistance se termine ici).

Quand les acteurs non-spécialistes réfèrent un cas à un prestataire spécialiste de VBG :

- La responsabilité pour le cas est transférée au nouveau prestataire ;
- L'acteur qui fait le référencement doit s'assurer que l'autre acteur peut fournir les services demandés ;
- Le prestataire spécialiste devrait confirmer la réception du cas ; si le prestataire ne peut pas aider le/la survivant(e), il devrait notifier l'acteur qui fait le référencement ;

- Les prestataires spécialistes ne peuvent partager des informations à part les détails sur leur capacité d'offrir les services au/à la survivant(e).

*Les exceptions à la confidentialité* : La confidentialité et le consentement éclairé devraient être toujours mis en priorité en appliquant les principes directeurs et l'approche centrée sur le/la survivant(e). Pourtant, dans des circonstances exceptionnelles, la confidentialité pourrait être brisée : 1) si le/la survivant(e) est un(e) adulte qui menace sa propre vie ou la vie des autres, et 2) lorsque le/la survivant(e) est un enfant.

## 6. Rapportage et référencement : Spécialistes en matière de VBG

Pour certain(e)s survivant(e)s, ils ou elles vont vouloir accéder aux services de prise en charge, et pour certain(e)s d'autres, pas forcément. Pour les survivant(e)s qui ont besoin d'une assistance, les services spécialisés, tels que l'appui social, les premiers soins psychologiques, et les interventions médicales sont bénéfiques. Tous les prestataires de services partagent les mêmes rôles et responsabilités dans le traitement des survivant(e)s de VBG. Les services principaux qui comprennent une prise en charge holistique sont comme suit :

- La gestion de cas ;
- Les soins médicaux ;
- L'appui psychosocial et de santé mentale ;
- Des options pour la sécurité ;
- L'assistance juridique et judiciaire.

## 7. Mécanismes de rapportage

Comme déjà noté, le/la survivant(e) est libre de rapporter un incident de violence à n'importe quel acteur ou personne ne qu'il/elle souhaite, tel qu'un leader communautaire ou religieux, un agent ou travailleur social, un prestataire de santé, un(e) ami(e), ou un membre de la famille. Tous ces acteurs sont obligés de donner au/à la survivant(e) des informations complètes et honnêtes sur les services disponibles dans la zone si le/la survivant(e) lui donne son consentement et est d'accord d'être référé(e) à un prestataire spécialiste de VBG.

Dès que le cas est référé au spécialiste de VBG, l'agent doit commencer le processus en remplissant les formulaires suivants :

- **Fiche de consentement** : Une fiche écrite et signée par le/la survivant(e) qui donne son consentement à la prestation des services et le partage de certaines informations limitées concernant son cas où nécessaire. Si le/la survivant(e) est analphabète, le prestataire peut lire le document à haute voix au/à la survivant(e), écrire les termes de consentement tels qu'exprimés par le/la survivant(e), et puis la personne peut signer le document avec son pouce. Le prestataire doit s'assurer que le/la survivant(e) comprend qu'il/elle peut retirer son consentement et refuser les services à tout moment. Le/la survivant(e) doit aussi donner son accord pour que certaines données qui ne l'identifient pas puissent être partagées avec d'autres acteurs ; il/elle a le droit de limiter les données qui seront transmises et de préciser avec quelles organisations. Ces formulaires doivent être gardés dans un lieu sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité.
- **Fiche d'enregistrement** : Les prestataires de services qui reçoivent les cas doivent enregistrer le cas avec cette fiche, qui n'identifie pas le/la survivant(e) (un code sera

utilisé à la place du nom du/de la survivant(e)). Au cours de l'entretien, le prestataire devrait aussi informer le/la survivant(e) du type d'assistance qu'il peut offrir et aussi des autres services qui sont à la disposition du/de la survivant(e) dans la zone, y compris les conséquences et les avantages de ces différents types de services. Ces fiches doivent être aussi gardées dans un lieu sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité.

Dans le cas où un enfant rapporte un incident de violence, normalement, les spécialistes dans la protection de l'enfance dans le circuit de référencement seront impliqués. Les enfants doivent être consultés, et toutes les informations qui sont nécessaires pour qu'ils puissent décider en connaissance de cause doivent leur être données, en appliquant les techniques adaptées à leur âge et leur capacité qui les encourageront à s'exprimer. Si approprié, les parents ou les tuteurs de l'enfant (selon l'âge et la capacité de l'enfant) seront aussi normalement notifiés concernant le rapportage du cas. Il est toutefois important de noter que l'enfant devrait aussi avoir une occasion de signaler au prestataire la personne, le parent, ou le tuteur en qui il ou elle fait confiance. Si l'auteur de la violence est un membre de la famille, il est très important que l'entretien avec l'enfant ait lieu en dehors de la famille et dans la présence de la personne en qui l'enfant fait plus de confiance. Dans tous les cas, leur capacité à donner leur consentement quant à l'utilisation des données à leur égard et la crédibilité de ces données dépendront de leur âge, leur maturité, et leur capacité de s'exprimer librement.

#### **8. Types de services disponibles**

**Santé :** Un(e) survivant(e), surtout de violences sexuelles, peut avoir besoin des soins médicaux pour traiter des blessures et pour recevoir des services de santé reproductive et sexuelle, tels que la prévention des maladies sexuellement transmissibles, le dépistage et la prophylaxie pour le VIH/SIDA, la contraception d'urgence, et les autres traitements communs pour les conséquences physiques des incidents d'EAS/HS. Ceci peut aussi englober la collecte des preuves médico-légales.

**Soutien psychosocial :** Ces services visent une réponse aux effets émotionnels, psychologiques, et sociaux préjudiciables des incidents d'EAS/HS. Le soutien psychosocial cherche à améliorer le bien-être du/de la survivant(e) en l'aidant à guérir, rétablissant le rythme de la vie normale, protégeant le/la survivant(e) de l'accumulation des événements inquiétants, et encourageant le/la survivant(e) et sa famille à reconstruire leurs communautés de manière proactive et à envisager un avenir positif et optimiste. Ces services peuvent englober la gestion de cas qui fournit un appui individuel et aussi les activités de groupe qui visent l'appui émotionnel et la réintégration sociale.

**Sécurité :** Tous les prestataires de services doivent mettre en priorité et réfléchir à la sécurité et la sûreté du/de la survivant(e) et sa famille, ainsi que à la sécurité des autres prestataires qui apportent un appui. Ces services peuvent aussi englober l'appui des officiers police et judiciaire, mais ceci dépendra de la zone d'intervention et si ces agents sont bien habilités à répondre aux cas d'EAS/HS de manière positive et non-discriminatoire.

**Assistance juridique et judiciaire :** Cet appui offre des conseils juridiques aux survivant(e)s qui souhaitent dénoncer l'acte et déposer une plainte contre l'auteur de la violence devant un magistrat. Cette assistance aussi fournit une représentation des survivant(e)s devant les tribunaux et un accompagnement tout au long du processus. La réponse juridique dans certaines zones d'un projet est souvent très faible et limitée ; ainsi, il est important que le/la survivant(e)

comprenne tous les avantages et les conséquences de poursuivre la justice afin de prendre une décision bien claire et informée.

### **G. Documentation et gestion des données**

De manière générale, on se rappelle que les informations concernant les incidents spécifiques d'EAS/HS ne devraient PAS être partagées, surtout l'identité du/de la survivant(e), de sa famille, ou de l'auteur présumé de l'acte, et qu'il faut prêter attention à la distribution des données agrégées. Tous les principes directeurs concernant la collecte éthique et sécurisée des données doivent être respectés, et aucune information qui peut identifier un(e) survivant(e) ne sera intégrée dans un rapport quelconque concernant les incidents d'EAS/HS dans une zone d'intervention.

Les personnes chargées de collecter des informations auprès du/de la survivant(e) doivent être formées à la manière de remplir les formulaires et d'agir dans le respect des principes directeurs, surtout de la confidentialité et du respect des choix du/de la survivant(e). Les fiches de rapportage d'incident contiennent des informations extrêmement confidentielles et sensibles et ne peuvent être communiquées à autrui que dans des circonstances exceptionnelles. Les fiches doivent être gardées dans des lieux sécurisés et fermés à clé, avec un accès strictement limité.

Dans les projets financés par la Banque mondiale, parfois le projet peut entrer dans un accord avec un prestataire de services pour la prise en charge des cas d'EAS/HS, ce qui peut aussi englober un protocole de partage des données. Le rapportage des données liées à l'EAS/HS en dehors du prestataire de services sera limité au code de cas, au type de cas, à la zone et la date de l'incident, au lien de l'auteur présumé au projet (si connu), et à l'âge et au sexe du/de la survivant(e), toujours avec son consentement éclairé. Ceci se limitera au partage entre le prestataire et la structure qui gère le mécanisme de gestion des plaintes (MGP), et entre le prestataire envers l'UGP et la Banque mondiale.

Les autres données sensibles seront enregistrées uniquement sur la fiche de plainte (voir Annexe 4), qui sera gardée dans un lieu confidentiel et sécurisé au niveau du prestataire de services en question, avec un accès strictement limité. Des données agrégées concernant le nombre de cas référés par le MGP, le nombre de cas toujours ouverts et pour combien de temps, et le nombre de cas fermés et le temps que ces cas ont été ouverts, peuvent être partagées par le prestataire, qui tient un accord de partenariat et de partage de données avec le projet, envers l'UGP, et par après, avec la Banque mondiale, afin de suivre la fonctionnalité et l'efficacité du MGP.

### **H. Cartographie des services**

*[à ajouter par zone d'intervention quand terminé et mis à jour]*

### **I. Dissémination des informations**

La diffusion des informations sur ces procédures et les services disponibles dans les zones d'intervention du projet doivent se faire de manière continue. Il importe également de la conduire en direction des acteurs étatiques ainsi que de toutes les organisations intervenant dans le domaine des VBG dans les zones pertinentes. Étant donné que ces procédures sont un document dynamique, tout changement doit être communiqué à la communauté et à tous les acteurs dans les mêmes conditions.

La communauté devrait être particulièrement informée :

- des endroits où se rendre pour obtenir de l'aide (« points d'entrée ») ;
- des services disponibles et des modalités d'accès à ces services ; et
- de ce à quoi elle peut s'attendre, y compris des renvois potentiels, ainsi que des rôles, des responsabilités et des limites des différents acteurs des conditions de confidentialité.

#### **J. Fiches relatives aux plaintes d'EAS/HS**

Voir Annexe 4 pour des exemplaires des formulaires relatifs aux fiches à utiliser pour des plaintes d'EAS/HS rapportées à travers le MGP et dans le cadre du projet REDISSE IV :

- Exemple 1 : Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (fiche d'enregistrement et de code)
- Exemple 2 : Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (fiche de consentement et description des faits)
- Exemple 3 : Fiche de consentement concernant les plaintes liées à l'EAS/HS (pour les non-victimes)
- Exemple 4 : Fiche de vérification des faits (pour les structures d'examen)
- Exemple 5 : Fiche de rapportage sur les plaintes (pour les prestataires de services)
- Exemple 6 : Fiche de rapportage des résultats des vérifications (pour les structures d'examen)
- Exemple 7 : Fiche de notification des résultats des vérifications (au gestionnaire)
- Exemple 8 : Fiche de notification des actions adoptées (par le gestionnaire)

#### **K. Ressources :**

- Banque mondiale, Note de bonnes pratiques : Lutter contre les violences sexistes dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil, 2020
- GBVIMS, Outil de classement des VBG (à utiliser avec le Système de gestion interorganisations des informations sur la violence basée sur le genre (IMSVBG)).
- GBV Working Group (Whole of Syria), Standard Operating Procedures for Prevention of and Response to Gender-Based Violence, 2017.
- Inter-Agency Standing Committee (IASC), Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire, 2015.
- OMS, Principes d'éthique et de sécurité recommandés par l'OMS pour la recherche, la documentation et le suivi de la violence sexuelle dans les situations d'urgence, 2007.
- Procédures opérationnelles standards pour répondre et prévenir les violences basées sur le genre (VBG) : Extrême Nord-Cameroun, Sous-Groupe de Travail – VBG – Extrême Nord, 2016.
- UNHCR, La violence sexuelle et sexiste contre les réfugiés, les rapatriés et les personnes déplacées: Principes directeurs pour la prévention et l'intervention, mai 2003.



## ANNEXE 4. FICHES RELATIVES AUX PLAINTES D'EAS/HS

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

### **Exemplaire 1. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 1 (fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)**

#### **Formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 1)**

##### ***Instructions:***

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

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

Nom du/de la plaignant(e) :

Code de la plainte :

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

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

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

Oui

Non

**N.B Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 2), dans une armoire sécurisée et verrouillée.**

## **Exemplaire 2. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)**

### **Formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 2)**

#### ***Instructions:***

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

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

#### **Partie A :**

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

Oui  Non

**SI OUI**, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

Oui  Non

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

**SI NON**, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire.

**Partie B :**

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

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

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

Nom(s) : \_\_\_\_\_

Fonction(s), si connue(s) : \_\_\_\_\_

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

Oui

Non

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Civile Congolais

Civile Étranger

FARDC

PNC

Inconnu

Autre  Veuillez expliquer :

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

L'identité des témoins le cas échéant :

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

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

- Viol
- Agression sexuelle
- Prière de préciser si pertinent :*
- Exploitation et abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Agression physique
- Violence psychologique/émotionnelle
- Mariage forcé
- Déni de services, ressources ou opportunités

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

- Oui  Si possible, identifier qui ? \_\_\_\_\_
- Non

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

SI OUI, préciser les services reçus :

- Médicaux
- Psychosociaux
- Juridiques
- De sûreté/sécurité
- Autres  Veuillez spécifier :

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

SI OUI, préciser les services reçus :

- Médicaux
- Psychosociaux
- Juridiques
- De sûreté/sécurité
- Autres  Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

**N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 1), dans une armoire sécurisée et verrouillée.**

### Exemplaire 3. Fiche de consentement des plaintes liées à l'EAS/HS (pour les non-victimes)

#### Formulaire de consentement pour la divulgation des informations

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

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

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

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

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

**L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e):**      Oui  Non   
(*Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans*)

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

**L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e):**      Oui  Non   
(*Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans*)

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

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

---

**Code de l'agent:** \_\_\_\_\_ **Date:** \_\_\_\_\_

**Nom du/de la plaignant(e) :** \_\_\_\_\_

**Numéro de contact :** \_\_\_\_\_

**Adresse :** \_\_\_\_\_

## Exemplaire 4. Fiche de vérification des faits pour la structure faisant la vérification

### Formulaire de vérification des faits

#### *Instructions:*

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

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

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

Nom de l'auteur présumé (si connu) :

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Civile Congolais

Civile Étranger

FARDC

PNC

Inconnu

Autre  Veuillez expliquer :

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

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

Oui  Non  Vérification en cours

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol   
Agression sexuelle   
*Prière de préciser si pertinent :*  
Exploitation et abus sexuels   
Harcèlement sexuel   
Agression physique   
Violence psychologique/émotionnelle   
Mariage forcé   
Déni de services, ressources ou opportunités

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

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux  Date :  
Psychosociaux  Date :  
Juridiques  Date :  
De sûreté/sécurité  Date :  
Autres  Veuillez spécifier : Date :

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

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux   
Psychosociaux   
Juridiques   
De sûreté/sécurité   
Autres  Veuillez spécifier :

Date de clôture de la vérification :

Date de notification du gestionnaire de l'auteur :

Nom du gestionnaire :

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

Notification de la mise en œuvre des actions reçue :      Oui       Non

Date de la réception :

Action adoptée :

- Aucune action/sanction
- Blâme
- Réprimande
- Mise à pied
- Licenciement avec préavis
- Licenciement sans préavis
- Autres actions  Veuillez préciser :

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

Date de la vérification :

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

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

(Ajouter des pages si nécessaire.)

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

## Exemplaire 5. Fiche de rapportage sur les plaintes liées à l'EAS/HS (pour les prestataires de services d'EAS/HS)

### Outil de rapportage de plaintes liées à l'EAS/HS

#### *Instructions :*

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

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

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

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle

*Prière de préciser si pertinent :*

- Exploitation et abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Agression physique
- Violence psychologique/émotionnelle
- Mariage forcé
- Déni de services, ressources ou opportunités

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

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

## Exemplaire 6. Fiche de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)

### Outil de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS

#### *Instructions :*

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

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

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

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

Oui  Non

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol

- Agression sexuelle
- Prière de préciser si pertinent :*
- Exploitation et abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Agression physique
- Violence psychologique/émotionnelle
- Mariage forcé
- Déni de services, ressources ou opportunités
- Aucun incident de VBG confirmé

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

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

Gestionnaire de l'auteur notifié :

Oui  SI OUI, date de notification :  
Non

Action/sanction vérifiée : Oui  Non  Non applicable

## **Exemple 7. Fiche de notification des résultats des vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte au gestionnaire)**

### **Outil de notification des résultats des vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS**

#### ***Instructions :***

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

Date de la transmission de la notification au gestionnaire :

Nom du gestionnaire à qui la notification est envoyée :

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Nom de l'auteur :

Fonction de l'auteur :

Civile Congolais

Civile Étranger

FARDC

PNC

Inconnu

Autre  Veuillez expliquer :

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

Zone de l'incident :

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

Oui  Non

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Viol   | <input type="checkbox"/> |
| Agression sexuelle                           | <input type="checkbox"/> |
| <i>Prière de préciser si pertinent :</i>     |                          |
| Exploitation et abus sexuels                 | <input type="checkbox"/> |
| Harcèlement sexuel                           | <input type="checkbox"/> |
| Agression physique                           | <input type="checkbox"/> |
| Violence psychologique/émotionnelle          | <input type="checkbox"/> |
| Mariage forcé                                | <input type="checkbox"/> |
| Déni de services, ressources ou opportunités | <input type="checkbox"/> |
| Aucun incident de VBG confirmé               | <input type="checkbox"/> |

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

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

## Exemplaire 8. Fiche de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS (pour le gestionnaire)

### Outil de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS

#### *Instructions :*

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

Date de la transmission de la notification à la structure :

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

Nom(s) des staffs sanctionnés :

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

Action adoptée :

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| Aucune action/sanction    | <input type="checkbox"/>                     |
| Blâme                     | <input type="checkbox"/>                     |
| Réprimande                | <input type="checkbox"/>                     |
| Mise à pied               | <input type="checkbox"/>                     |
| Licenciement avec préavis | <input type="checkbox"/>                     |
| Licenciement sans préavis | <input type="checkbox"/>                     |
| Autres actions            | <input type="checkbox"/> Veuillez préciser : |