

**Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, Chargé des Affaires  
Foncières et des  
Transports Terrestres**

---

**PROJET DE RELÈVEMENT POST-KENNETH  
ET DE RÉSILIENCE (PRPKR)**

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

**Septembre 2021**

## SOMMAIRE

	Pages
<b>I. INTRODUCTION :</b> .....	7
<b>II. APPROCHE METHODOLOGIQUE</b> .....	8
<b>III. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP</b> .....	9
<b>IV. STRUCTURE DU MGP PROPOSEE POUR LE PROJET</b> .....	11
<b>V. PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES</b> .....	12
<b>5.1. L'ACCES A L'INFORMATION</b> .....	12
<b>5.2. ETAPES ET PROCESSUS DU MGP</b> .....	13
i. Déclaration et enregistrement des plaintes.....	13
ii. Plainte irrecevable .....	14
iii. Tri et Traitement.....	14
iv. Vérification et Investigation.....	15
v. Retour d'information .....	15
vi. Procédure d'appel.....	16
vii. Résolution d'un commun accord.....	17
viii. Clôture et Archivage.....	17
ix. Suivi.....	18
<b>5.3. GESTION DES PLAINTES LIEES AUX EAS/HS</b> .....	19
x. Procédure de gestion d'une plainte sensible liées aux EAS/HS.....	19
xi. Procédures en cas de signalement des plaintes d'EAS/HS .....	20
xii. Traitement et vérification des Plaintes hyper-sensibles.....	22
xiii. Notes générales sur le processus de vérification .....	24
<b>VI. SYSTEME DE COMMUNICATION DU MGP</b> .....	25
<b>VII. RENFORCEMENT DES CAPACITES</b> .....	25
<b>VIII. REPORTING SUIVI/EVALUATION</b> .....	25
<b>IX. PLAN D' ACTIONS</b> .....	26
<b>X. BUDGET ANNUEL</b> .....	28
<b>ANNEXES</b> .....	29
<b>ANNEXE 1. FORMULAIRE DE PLAINTES (NON LIEES AUX EAS/HS)</b> .....	29
<b>ANNEXE 2 - FICHES RELATIVES AUX PLAINTES DE VBG</b> .....	32
<b>ANNEXES 3 : FICHE DE SYNTHÈSE ET DE RÉOLUTION DE PLAINTES (NON LIEES AUX EAS/HS)</b> .....	40
<b>ANNEXES 4 : REGISTRE D'ENREGISTREMENT DE PLAINTES (NON LIEES AUX EAS/HS)</b> .....	42
<b>ANNEXE 5. PHOTOS ATELIERS</b> .....	46
<b>ANNEXE 5. LISTES DES PARTICIPANTS AUX ATELIERS</b> .....	47
 <b>TABLEAUX</b>	
TABLEAU 1 : ETAPES, ACTIVITÉS ET DÉLAIS DE TRAITEMENT DU MGP .....	17
TABLEAU 2 : PLAN D' ACTIONS DU MGP .....	26
TABLEAU 3 : BUDGET DU MGP .....	28

## SIGLES ET ACRONYMES

ALC	Agent de Liaison Communautaire
CERC	Composante « Contingence d'intervention d'urgence »
CES	Cadre Environnemental et Social
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et sociale
CICE	Comité Interministériel Consultatif pour l'Environnement
CR	Cadre de Réinstallation
CLGP	Comité local de Gestion des plaintes
CCGP	Comité communal de gestion des plaintes
EAS	Exploitation et abus sexuels
EDS-MICS	Enquête Démographique et de Santé à Indicateurs Multiples
EDSC-MICS	Enquête Démographique et de Santé à Indicateurs Multiples aux Comores
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
GDC	Gouvernement de l'Union des Comores
HS	Harcèlement sexuel
IDH	Indice de Développement Humain
IST	Infections Sexuellement Transmises
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MST	Maladies Sexuellement Transmissibles
NES	Normes environnementales et sociales de la Banque Mondiale
ONG	Organisation Non Gouvernementales
PAP	Personne Affectée par le Projet
PR	Plan de Réinstallation
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement
PRPKR	Projet de Relèvement Post-Kenneth et de Résilience ou « le Projet »
RRC	Réduction des Risques de Catastrophes
TdR	Termes de Référence
UNICEF	United Nations of International Children's Emergency Fund
VBG	Violence Basée sur le Genre
VCE	Violence Contre les Enfants
VIH	Virus de l'Immunodéficience Humaine
ONG	Organisation non gouvernementale
PF	point focal
PV	: Procès-Verbal
UGP	: Unité de Gestion du Projet

## DEFINITIONS :

- **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)**
- Le Mécanisme de Gestion des Plaintes est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux questions et préoccupations relatives au projet de manière organisée.
  
- **Parties prenantes**
- Une Partie Prenante est un individu ou un groupe 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.
  
- **Plainte**
- **Une plainte** est une préoccupation, une réclamation, un recours introduit par un individu (bénéficiaire ou non, résident d'une localité bénéficiaire ou non) qui, à un moment ou à un autre de la mise en œuvre du projet, s'est senti lésé. Elle porte sur une action ou une situation que cet individu, **le plaignant**, considère comme touchant directement ses intérêts matériels, financiers ou moraux et nécessitant une intervention visant à le rétablir dans ses droits.  
Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci sera le cas pour des plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, des agressions et harcèlement sexuel, ainsi que le racisme basé sur le genre.
  
- **Plaignant**
- Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats.
  
- **Prévalence**
- Nombre total de cas [de VBG] au sein de la population à un instant T.
  
- **Violence**
- On associe généralement le mot « violence » à la force ou à la violence physique, mais celle-ci va bien au-delà ; la Violence c'est le recours à tout type de force, de contrainte\* ou de pression. La violence couvre toute forme d'abus, de contrainte ou de pression physique, psychologique, sociale ou économique.
  
- **Violences basées sur le genre (VBG)**
- Terme général désignant tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne et basé sur les différences attribuées socialement (c'est-à-dire le genre) aux hommes et aux femmes. Elles comprennent des actes infligeant des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, ou des menaces de tels actes ; la coercition ; et d'autres actes de privation de liberté. Ces actes peuvent avoir lieu en public ou en privé. Les six types principaux de VBG sont les suivants :
  
- **Viol** : pénétration non consentie (si légère soit-elle) du vagin, de l'anus ou de la bouche avec un pénis, autre partie du corps ou un objet.
  
- **Agression sexuelle** : toute forme de contact sexuel sans consentement ne débouchant pas ou ne reposant pas sur un acte de pénétration.
  
- **Agression physique** : violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Exemples : frapper, gifler, étrangler, blesser, bousculer, brûler ...

- **Mariage forcé** : le mariage d'un individu contre sa volonté.
- **Privation de ressources, d'opportunités ou de services** : privation de l'accès légitime aux ressources/biens économiques ou aux moyens de subsistance, à l'éducation, à la santé ou à d'autres services sociaux (par exemple, une veuve privée d'un héritage ; des revenus soustraits par un partenaire intime ou un membre de sa famille ; une femme empêchée dans l'usage des contraceptifs ; une fille empêchée de fréquenter l'école, etc.
- **Violence psychologique/émotionnelle** : L'infliction d'une douleur ou un préjudice mental ou émotionnel. Exemples : menaces de violences physiques ou sexuelles, intimidation, humiliation, isolement forcé, harcèlement, harcèlement criminel, sollicitation non-désirée, remarques, gestes ou mots écrits de nature sexuelle non désirés et/ou menaçante, destruction d'objets chers, etc.
- **Exploitation et Abus Sexuels (EAS)**  
L'expression « exploitation sexuelle » désigne le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. On entend par « abus sexuel » toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel. Dans le cadre de projets financés par la Banque mondiale, des bénéficiaires du projet ou des membres de communautés touchées par le projet (femmes, filles, hommes et garçons) peuvent être confrontés à l'exploitation et aux atteintes sexuelles (EAS). Les exploitation et abus sexuels sont des formes de VBG. L'exploitation et les atteintes sexuelles sont perpétrées contre un bénéficiaire ou un membre de la communauté.
- **Harcèlement sexuel**  
Le harcèlement sexuel se définit comme toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre à choquer ou humilier, lorsqu'il entrave la bonne marche du service, est présenté comme une condition d'emploi ou crée au lieu de travail un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation. Dans le cadre de projets financés par la Banque mondiale, le harcèlement sexuel se produit entre membres du personnel et fait référence à toute avance sexuelle importune ou tout comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.
- **Approche centrée sur le/la survivant (e)**
- Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de VBG/EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la survivant (e) dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la survivant (e) restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la survivant (e), qui doivent être favorisés dans le processus de gestion de la plainte.
- **Genre**  
Désigne les différences sociales acquises entre hommes et femmes. Profondément ancrées dans chaque culture, ces différences évoluent avec le temps et varient fortement d'une culture à l'autre et au sein d'une même culture. Le « genre » détermine le rôle, les

responsabilités, les opportunités, les privilèges, les attentes et les limites assignés aux hommes et aux femmes par leur culture.

➤ **Redevabilité**

Pour le projet PRPKR, la redevabilité consiste à assumer la responsabilité d'être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des points de vue du bailleur de fonds, des partenaires et des populations riveraines, au service desquelles le projet travaille. Le projet s'engage à agir en fonction de ce que ces groupes disent et à être responsables devant eux des décisions et des actions prises. La redevabilité concerne les rapports que le projet entretient avec les populations et communautés concernées (hommes, femmes, et enfants), rapports fondés sur la dignité et le respect de leurs biens par rapport à la mise en œuvre du projet.

➤ **Rétroaction**

La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. La rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets sont perçues, ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre. Des commentaires de natures différentes peuvent être traités de façon informelle pendant des missions de suivi et de supervision du projet.

➤ **Personne Affectée par le Projet (PAP)**

Toute personne qui ne peut plus jouir pleinement de ses biens ou de son activité sur un site, du fait de la réalisation des travaux. Toute personne affectée, ménage ou communauté dont les moyens d'existence peuvent se trouver négativement affectés du fait de la réalisation d'un projet par déplacement involontaire ou perte de lieu de résidence ou d'activité économique.

## I. INTRODUCTION :

Le Projet de Relèvement Post Kenneth et de Résilience (PRPKR) est une initiative du Gouvernement Comorien avec l'appui de la Banque Mondiale dont l'objectif de développement est de soutenir le relèvement d'infrastructures publiques et privées ciblées dans les zones sélectionnées touchées par le cyclone, et d'accroître leur résilience face aux catastrophes naturelles et climatiques.

Les interventions du PRPKR ciblent principalement les populations comoriennes de certaines communes d'Anjouan, de la Grande Comore et de Mohéli que sont Cembenoi Lac Salé, Cembenoi Sada, Djoulamlima, Mitsamiouli, NyumaKomo, NyumamroKiblani, Mboinkou, Pimba, Nguoungo, Mustamudu, Sima Anjouan, Fomboni, Ngnoumachiwa, Foubouni, Mtsangadjou.

Le Projet a une durée de cinq (5) ans et s'articule autour des 4 composantes suivantes :

- Le relèvement et la résilience du secteur du logement/habitat ;
- La résilience des zones côtières et la réhabilitation des infrastructures ;
- La gestion intégrée de risques de catastrophes et sous composantes d'intervention d'urgence (CERC) ;
- Et la gestion, suivi-évaluation du projet.

Dans le cadre de la préparation du PRPKR, divers documents de sauvegarde environnementale et sociale avaient été élaborés dont un Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP).

Le PMPP est un document cadre qui permet d'instaurer un processus de communication adapté et soutenu avec toutes les parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du projet. Il permet de clarifier pour mieux gérer les intérêts, les craintes, les motivations, et attentes des différentes parties prenantes du projet, renforcer leur adhésion au projet, et consolider la pérennisation des activités.

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) qui fait partie des instruments de mise en œuvre du PMPP, est un outil intégré où toutes les plaintes seront enregistrées.

Le présent document présente les objectifs, les définitions, les principes fondamentaux, et les procédures du MGP dans le contexte de la mise en œuvre du PRPKR. Il définit et présente également les éléments relatifs au traitement des signalements de cas de VBG/EAS et HS y compris le circuit d'une éventuelle plainte VBG/EAS/HS, de la réception à la rétroaction après le processus de référencement.

Les plaintes n'ayant aucun rapport avec le projet ne seront pas traitées. Les plaintes recevables selon leur nature seront « classées » en deux catégories :

- I. **Les plaintes « générales » et**
- II. **Les plaintes dites sensibles**

**Les plaintes considérées «comme générales »** sont celles liées aux conflits sociaux, aux impacts environnementaux des travaux, à la santé, la sécurité aux nuisances et autre gênes engendrés par la mise en œuvre de certaines activités du projet; celles liées aux sentiment de marginalisation ou de discrimination par rapport aux avantages du projet, à la non utilisation de la main d'œuvre locale, aux inégalités sociales ou de genre, aux différends entre travailleur et employeur, et/ou plaintes émanant des personnes affectées par le projet (PAP) en lien avec les indemnités, la réinstallation, le rétablissement des moyens de subsistance (erreur dans l'évaluation des biens

affectés, contestation du barème d'indemnisation, mauvaise compréhension du processus, sentiment d'être traité injustement par rapport à d'autres, discrimination par rapport à l'accès aux indemnités ou aides, affectant notamment les femmes ou les groupes vulnérables, etc.).

Cette catégorie de **plaintes dites « générales »** est consécutive dans la plupart des cas aux activités entrant dans la mise en œuvre des plans de gestion environnementale et sociale (PGES) et des plans de réinstallation (PR).

**Les plaintes dites sensibles** (d'ordre délictueux) sont celles liées aux abus et exploitations sexuels et au harcèlement sexuel, à la fraude (les allégations de fraude feront l'objet d'un processus d'enquête distinct), etc. Compte tenu des risques associés à cette catégorie de plaintes dites sensibles, en particulier celle liées aux EAS/HS, le MGP doit permettre aux plaignantes de déposer leur plainte en toute sécurité et en toute confidentialité, de manière non-discriminatoire, conformément à l'approche centrée sur la survivante préconisée par la Banque Mondiale.

## II. APPROCHE METHODOLOGIQUE

Entre autres instruments de mise en œuvre du PMPP, le projet a élaboré un **plan de communication**, et est en train de procéder au recrutement d'un **Prestataire dans le domaine de l'ingénierie et la facilitation sociale**. Cette stratégie a pour objectif d'asseoir un processus de consultation soutenu et adapté qui offre aux parties prenantes du projet des espaces et des occasions d'exprimer, durant le cycle de planification du projet, leurs points de vue sur les questions qui les touchent directement ou indirectement, de les prendre en compte, et y apporter des réponses appropriées.

L'autre instrument fortement recommandé par le PMMP du projet est la mise en place d'un **mécanisme de gestion des plaintes** transparent et accessible à tous, permettant de recueillir les commentaires et les préoccupations, et offrant la possibilité aux parties prenantes, ainsi qu'aux populations qui pensent être négativement affectées, ou ayant un sentiment de marginalisation, voire des reproches sur les comportements du personnel ou des prestataires du projet, etc., de soumettre leurs plaintes.

Il convient de préciser que le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) proposé est également sensible aux questions d'EAS/HS. C'est dans cette optique qu'un(e) **Expert(e) en VBG** est en cours de recrutement. Cet(te) expert(e) va s'occuper entre autres de l'opérationnalisation du plan d'action VBG, qui est en cours d'élaboration.

L'élaboration du MGP du projet s'inscrit dans le processus déjà enclenché durant la réparation des documents de sauvegardes du PRPKR, en particulier celle du Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) qui avait été menée à travers une approche participative et inclusive.

Des séries de consultations avec différents acteurs ont été menées au niveau des trois îles (Grand Comore, Mohéli et Anjouan), durant le processus d'élaboration du PMPP du projet. Ces consultations ont ciblé les parties prenantes institutionnelles aussi bien au niveau central qu'au niveau local, le secteur privé, les syndicats, les communautés locales, les associations locales, les associations de femmes y compris celles qui travaillent sur la violence basée sur le genre, les associations de jeunes, les groupes vulnérables femmes cheffes de ménage, de femmes

agricultrices, de personnes âgées, les personnes vivant avec un handicap, les malades chroniques, et les personnes vivant sous le seuil de pauvreté, etc.

Ces séries de consultations avec les différents acteurs se sont poursuivies, durant le processus d'élaboration de ce MGP. Des Ateliers ont été tenus dans les différentes îles de l'Union, avec pour objectifs : (i) l'implication des parties prenantes dans le processus d'élaboration du MGP du projet intégrant les questions liées aux violences basées sur le genre (VBG), ainsi que le Plan d'Atténuation des risques VBG, EAS et HS du PRPKR, et (ii) leur appropriation de ces instruments et par la suite la participation à leur opérationnalisation.

Ces consultations ont en particulier ciblé les services chargés du Genre, de la santé, de la Justice, des transports, les services de sécurités, les syndicats des travailleurs, les collectivités locales, les ONG, les cellules d'écoute, les réseaux de femme, la plateforme des femmes, la presse, les points focaux genre, les communautés locales, les associations locales, les associations qui travaillent sur la violence basée sur le genre (VBG), les leaders d'opinion, les Imans et Cadi etc. (voir photos et liste des participants en Annexe).

Divers programmes et projet interviennent sur les questions de VBG aux Comores. Des experts chargés des questions de sauvegardes de projets financés par la Banque Mondiale<sup>1</sup> aux Comores ont également participé à ces ateliers. La nécessité de travailler en synergie et de mutualiser les ressources avec les autres projets a été une forte recommandation des Ateliers.

### **III. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP**

Les communautés et les individus qui pensent être affectés négativement par un projet soutenu par la Banque mondiale peuvent soumettre des plaintes aux mécanismes de règlement des plaintes existants, au niveau du projet ou au Service de règlement des plaintes (SRP) de la BM.

Le MGP est un processus qui permet de recevoir, d'évaluer et de traiter les plaintes et doléances liées à un projet considéré et qui émanent des communautés affectées ou des parties prenantes. Il permet aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les produits et activités dudit projet.

Ce Mécanisme doit être non discriminatoire et accessible à toutes les parties prenantes (bénéficiaires potentiels, les communautés concernées par le projet, y compris les femmes victimes des violences basées sur le genre, les PAP, les groupes vulnérables, les adjudicataires des marchés de travaux et autres prestataires, la main-d'œuvre, la société civile, les autres membres des communautés qui ne sont pas satisfaits des critères d'éligibilité définis, des mesures de compensation, de reconstruction d'infrastructures communautaires, etc.)

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP sont les suivants :

---

<sup>1</sup> PIDC (Projet intégré de développement des chaînes de valeur et de compétitivité) ; PICMC (Projet Connectivité Inter-îles des Comores)

- Établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations, en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- 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 ;
- Encourager la libre expression des requêtes, griefs, des réclamations, des problèmes et préoccupations se rapportant au projet par les communautés et les personnes affectées ;
- Fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de se plaindre et d'éviter les litiges ;
- Favoriser le règlement social et à l'amiable des plaintes et éviter le mieux que l'on peut faire au recours à la justice ;
- Minimiser la mauvaise publicité, éviter / minimiser les retards dans l'exécution du projet ;
- Assurer la durabilité des interventions du projet et son appropriation par les parties prenantes ;
- Donner des éclaircissements suite à des demandes d'information.

L'un des buts visés par le MGP est surtout d'éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution amiable à proposer aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet.

Le recours à une procédure judiciaire doit donc être évité autant que faire se peut, le dialogue, la concertation et les solutions à l'amiable doivent être privilégiés ; ne recourir au système judiciaire que lorsque toutes les tentatives de résolution à l'amiable se sont avérées vaines.

Le recours au besoin à l'arbitrage des notables de la communauté ; des leaders d'opinion sont autant d'approche et stratégies qui permettent d'atténuer et d'anticiper sur les éventuels conflits et litiges, en particulier ceux liés à l'acquisition des terres, aux pertes d'actifs ou limitations d'accès à des ressources, aux frustrations des non bénéficiaires, ou des personnes qui se sentent discriminées ou « oubliés du projet »'.

Ces leaders locaux, à la fois conciliateurs et modérateurs, jouent un rôle important dans la gestion à l'amiable des conflits au quotidien, du fait de la confiance et du respect dont ils jouissent, et aussi de la densité de leurs réseaux de relations.

Les principes et valeurs qui guident le MGP, sont les suivants :

- **Accessibilité et inclusion** : le mécanisme doit être accessible aux diverses parties prenantes incluant les groupes vulnérables ;
- **Confidentialité** : l'anonymat et la vie privée des plaignants (ainsi que le dépôt des plaintes) doivent être préservés au maximum ;
- **Culturellement approprié** : la conception et l'opérationnalisation du mécanisme doit tenir compte des spécificités culturelles et des préférences des communautés pour ce qui est de la négociation et la résolution des plaintes ;
- **Facilement accessible** : le mécanisme et ceux qui s'en chargent doivent être bien identifiés et divulgués aux parties prenantes ;
- **Transparent et absence de représailles** : les plaintes doivent être traitées à l'intérieur d'un processus compréhensible et transparent et ce, sans aucun cout ni représailles ;

- **Information proactive** : les parties prenantes doivent être informées sur le processus de traitement des plaintes, les réponses apportées, aussi sur les procédures, les recours judiciaires et administratifs disponibles dans le pays pour la résolution des conflits.
- **Amélioration continue** : la mise en place d'un système de suivi/évaluation efficient permet de tirer des enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme

#### **IV. STRUCTURE DU MGP PROPOSEE POUR LE PROJET**

Pour répondre efficacement et dans les meilleurs délais aux préoccupations et plaintes des citoyens et des parties potentiellement touchées par le Projet, le MGP proposé comprend deux niveaux. Le PRPKR mettra en place donc deux (02) comités de gestion des plaintes :

##### **1. Le Comité Local de gestion de plaintes de première instance (CLGPI1), regroupant :**

- 1 (une) représentant du plaignant (e),
- Un chef du village ou chef du quartier ;
- Un Imam ou cadi du village,
- Un leader d'opinion (un notable influent dans le village)
- Un (e) facilitateur communautaire.
- Le Spécialiste en animation et en médiation sociale du Cabinet de Facilitation sociale
- Expert Social/Expert VBG de l'UGP
- Une représentante des associations féminines

Le comité aura au minimum 30% de représentation féminine. Le comité local peut s'adjoindre toutes les compétences (personnes ressources en tenant compte de l'aspect genre) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes, et le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance.

Le Comité Local a pour rôle de :

- Jouer un rôle de médiateur communautaire (en dehors des plaintes liées aux EAS/HS) ;
- Traiter et gérer des plaintes susceptibles d'être exprimées suite à la mise en œuvre d'une activité du projet dans l'une de ses zones d'intervention ; -
- Statuer sur les solutions aux conflits et problèmes posés

S'il est déterminé que la requête est fondée et une solution retenue, la personne plaignante bénéficiera des réparations adéquates qui seront consignées dans un PV signé de commun accord entre le Président et le Plaignant. Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement issu du CLGP, la plainte est transmise par le Comité Local gestion des plaintes de niveau 1 (**CLGPI1**), à un niveau supérieur qui prendra le relais.

##### **2. Le Comité communal de gestion de plaintes de deuxième instance (CCGPI2), rassemblant :**

Présidé par le Maire ou son Représentant, ce Comité est composé de :

- (Un) représentant du plaignant (e)
- Un représentant de la Société civile
- Un représentant du service communal en rapport avec la plainte
- Un représentant de la mairie
- Expert Social/Expert VBG de l'UGP

- Le chef de mission ou un représentant du cabinet de facilitation sociale.
- Une représentante des associations féminines

Le comité aura au minimum 30% de représentation féminine. Les plaintes qui arrivent à la Commune sont celles pour lesquelles le Comité Local et le plaignant n'ont pas trouvé de terrain d'entente. A ce niveau au vu des éléments qui lui sont présentés, le Comité Communal décide de répondre favorablement au plaignant, alors le président en informe ce dernier. Les mesures prises, en cas d'issue favorable, seront notifiées dans la fiche de synthèse des plaintes.

En cas de désaccord, le plaignant pourrait se référer au niveau des instances judiciaires. Le MGP n'empêchera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs. Toutefois, les voies de recours (à l'amiable ou arbitrage) sont à encourager et à soutenir très fortement (sauf pour les plaintes liées à VBG/EAS/HS où ces voies ne sont pas recommandées).

Chaque comité peut donc s'adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources, en tenant compte de l'aspect genre) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes et le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance. Selon les recommandations issues des Ateliers, les membres de ces différents comités doivent jouir d'une bonne moralité.

## **V. PROCEDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Le mécanisme permet de faciliter la gestion et le traitement de plainte et n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet de s'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement recueillies, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, prendre des mesures correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

### **5.1. L'accès à l'information**

La réussite d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP du PRPKR seront largement partagées avec les communautés, notamment les procédures à suivre. Ainsi, les procédures du MGP seront communiquées par l'UGP à toutes les parties prenantes, suivant les canaux de communication appropriés notamment dans les zones d'intervention du projet. Différents canaux seront utilisés aux fins de permettre à tous les acteurs et à tous les niveaux de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin :

- Au niveau central et au niveau régional on utilisera les brochures et des dépliants, des affiches dans les lieux publics et des réunions d'explication comme support de communication. Des informations pertinentes sur le projet pourront être également, publiées sur le site Web du Projet
- Au niveau communal et communautaire, les campagnes d'explications et de sensibilisation, ainsi que des affiches dans la langue nationale seront privilégiées.

## **5.2. Etapes et processus du MGP**

De manière générique, l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes se fera à partir des différentes étapes suivantes :

- La Déclaration et l'enregistrement des plaintes ;
- La notification du plaignant par un accusé de réception préparé par les agents facilitateurs communautaires du Projet ;
- Le tri et l'évaluation de la pertinence de la plainte, accompagnés d'un retour d'information relatif à la suite à donner à la réclamation ;
- La gestion de la réclamation proprement dite, qui inclut une enquête ; une méthodologie impliquant toutes les parties prenantes concernées ; et la résolution de la plainte ;
- La diffusion de l'information sur la décision finale relative à la réclamation.

### **i. Déclaration et enregistrement des plaintes**

Les facilitateurs communautaires qui seront recrutés ou/ et les points focaux vont s'occuper de la réception et la transmission des réclamations, ces agents facilitateurs peuvent assister les dépositaires des plaintes.

L'enregistrement, le tri et l'évaluation seront faits au niveau des communautés. Toutefois, la réception des plaintes n'est pas exclusive aux sites physiques. D'autres voies et moyens de réception ont été identifiés lors des Ateliers. Il s'agit en l'occurrence de :

- Les plaintes verbales
- La voie téléphonique ;
- La voie postale ;
- Le courriel ;
- La boîte aux lettres ; boîte à suggestion ;  
D'autres voies et moyens divers (les messages vocaux WhatsApp, Messenger, etc.).
- Les plaintes indirectes ou anonymes

Le projet a prévu de mettre en place un ensemble de dispositifs, dont un site WEB avec possibilité de porter plainte en ligne et qui fournira d'autres informations pour la réception des plaintes ; l'Expert VBG et l'Expert en Communication de l'UGP seront chargés de la mise en place et de la gestion de ce dispositif.

Le registre des plaintes ou la fiche de plaintes sera renseigné à cet effet en guise d'enregistrement de chaque plainte. Les plaintes liées aux EAS/HS devraient être enregistrées sur des fiches / base de données spécifiques à ces plaintes et gardées dans des lieux séparés et sécurisés avec un

accès très limité aux individus identifiés. L'enregistrement de la plainte sera effectué par le point focal/agent communautaire sur déclaration du plaignant.

Ce registre renfermera au minimum les éléments suivants :

- Le numéro de référence de la plainte ;
- La date de dépôt de la plainte ;
- Les informations sur le plaignant (Prénom, Nom, Sexe, Numéro de téléphone) ;
- La localité de résidence du plaignant ;
- La personne ou point focal qui a reçu la plainte ;
- La description succincte de la plainte (nature, faits, enjeux) ;
- La catégorisation de la plainte, selon l'une des catégories suivantes (liste indicative et non exhaustive) :
  - ✓ Acquisition de terrains et compensation ;
  - ✓ Les effets négatifs sur l'environnement
  - ✓ Facteurs de nuisance (poussière, bruit, vibrations) ;
  - ✓ La santé et la sécurité des travailleurs
  - ✓ Exploitation et abus sexuels / harcèlement sexuel (plainte sensible) <sup>2</sup>;
  - ✓ Accidents impliquant une tierce personne ;
  - ✓ Problème d'information (aucune information disponible);
  - ✓ La non-conformité aux procédures et normes du projet
  - ✓ Autre

Le dossier du requérant comprendra également une *fiche de suivi de la plainte* pour l'enregistrement des mesures prises et une *fiche de clôture* du dossier.

Toutefois, il est à noter que les plaintes qui ne concernent pas directement les opérations de réinstallation ou les activités du sous-projet considéré seront transférées aux instances compétentes pour traitement spécifique. C'est le cas de plaintes liées à la mauvaise gestion ou à des pratiques corrompues, lesquelles seront transférées aux instances administratives ou judiciaires compétentes.

L'approche pour résoudre les problèmes de réclamation comporte donc les étapes suivantes :

### **ii. Plainte irrecevable**

Si la plainte ou la dénonciation n'a aucun rapport avec les activités du Projet, le Comité informe le plaignant de la voie à suivre en lui indiquant les services compétents qui sont en mesure de traiter sa plainte.

### **iii. Tri et Traitement**

Pour les plaintes en rapport avec le projet, toute déclaration sera examinée au préalable afin de constituer le dossier du dépositaire de grief, et un accusé de réception lui est délivré en retour.

---

<sup>2</sup> ces plaintes sensibles doivent être enregistrées dans un registre ou base de données séparée sous le contrôle du spécialiste VBG de l'UGP

Le tri et traitement, au niveau local, seront en général sous la responsabilité du CLGP de la ville qui vérifie la plainte et statue sur le cas. Cette étape consiste à faire un examen concernant la plainte reçue en vue de :

- Déterminer la validité de la plainte et le lien de la plainte au projet ;
- Établir clairement l'engagement ou la promesse non-respectée ;
- Évaluer le préjudice et/ou le dégât subi, mais non encore réparé ;
- Décider des mesures à prendre pour donner une suite.

**Il est de la responsabilité du CLGP de décider de la manière où l'enquête sera menée au sujet d'une plainte, et quelle personne ou membre du comité sera mandaté à ce sujet.** Les délais dépendront en grande partie du type de requête. Certains délais seront fixés par le cadre réglementaire, et d'autres peuvent être appréciés par le CLGP.

#### iv. Vérification et Investigation

Pour les plaintes « générales » la vérification et l'investigation consistent à recueillir des informations sur la plainte afin de déterminer sa validité et d'éclaircir les circonstances entourant la plainte soulevée. Ce processus pourrait nécessiter des visites sur place, des examens de documents, une réunion avec le plaignant (s'il est connu et disposé à s'engager), ainsi que des réunions avec des personnes et/ou des entités qui peuvent aider à résoudre le problème. L'issue de cette étape consiste à répondre au grief, à fournir une suite à donner ou à renvoyer la plainte à un autre niveau pour d'autres actions éventuelles.

Selon la gravité et l'ampleur d'une plainte reçue, le comité Local de gestion de plainte de première instance (CLGPP1) discute avec le plaignant et l'Agent Local Communautaire de la teneur de son grief et des mesures appropriées préconisées. Il peut ainsi décider de renvoyer en deuxième instance en cas d'échec, après analyse et recherche de résolutions, ou dans le cas où les prérogatives les dépassent. Les mesures prises en cas d'issue favorable seront notifiées dans la fiche de synthèse des griefs.

#### v. Retour d'information

A la suite du processus d'examen, le résultat y relatif sera communiqué au/à la plaignant (e) pour atténuer le climat entre les deux parties, à savoir, le projet d'une part, et de l'autre le/la plaignant(e). Une plainte formelle exige une réponse rapide de la part du projet. Il est judicieux de communiquer clairement au/à la plaignant(e) les constats découlant du processus d'examen, et de tenir la personne informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé.

En ce qui concerne les cas de VBG/EAS/HS, une fois que la vérification sera conclue, le/la plaignant (e) devrait être informé(e) de l'issue de la vérification (normalement, à travers le prestataire de services), y compris pour prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité, si nécessaire. Seulement après avoir informé le/la plaignant(e), l'auteur sera notifié aussi par le représentant approprié au sein du gestionnaire ou de l'entreprise. Le prestataire de services de VBG devrait également demeurer disponible au/à la survivant(e) pour répondre aux questions en cas de besoin.

Il serait également indispensable d'informer la communauté en général des mesures qui seront prises au cas où celle-ci a également été touchée. Les réponses réservées aux plaignants.es peuvent se faire par écrit, par téléphone ou verbalement, selon ce qui aura été arrêté avec la personne plaignante et devront être documentées. Pour des plaintes anonymes, non-liées aux VBG, la radio communautaire pourra être un moyen par lequel la réponse sera donnée, mais également on pourra entreprendre d'inviter le/la plaignant (e) au CLGP, afin de lui communiquer les actions menées, en dehors des cas de VBG/EAS/HS.

La réponse est censée être retranscrite dans la fiche de plainte, dûment remplie par les deux parties et dont un modèle ci-dessous (Annexe X). Le/la plaignant(e) a, de son côté, deux (2) semaines pour réagir à la réponse lui réservée du CLGP, ou la structure au sein du MGP dans les cas liés aux VBG/EAS/HS.

Il sied de signaler que la réponse à une plainte peut être négative, ou la réclamation jugée non fondée. Elle peut être positive et accompagnée d'un dédommagement ou indemnisation ; il peut, par exemple, être convenu d'ajouter à la liste de bénéficiaires quelqu'un qui n'y figurait pas auparavant. Si la réponse n'est pas acceptée, la personne plaignante, ou son équipe, peut faire appel de la décision.

#### **vi. Procédure d'appel**

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées (le projet et le/la plaignant(e)) ne peuvent parvenir à une solution à l'amiable (en dehors des cas de VBG/EAS/HS), le/la plaignant(e) peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête ou la vérification déjà effectuée, et de déterminer s'il est possible de maintenir la précédente décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats découlant dudit réexamen.

**Au cas où la plainte est traitée par le CLGP et qu'aucune suite favorable n'a été donnée, le/la plaignant (e) pourra remonter le problème aux autres niveaux car un arrangement à l'amiable avec le CLGP n'a pas eu lieu.**

Dans les cas liés aux VBG/EAS/HS, toute forme d'appel sera gérée par le prestataire de services de la part du/de la survivant (e) afin d'assurer la confidentialité et la sécurité, sauf si le/la survivant (e) décide d'avancer autrement. Le/la survivant (e) peut également faire appel auprès de la Banque, qui constituera une structure appropriée pour revoir les plaintes de VBG déjà résolues à travers le comité spécialisé dans le traitement des plaintes de VBG/EAS/HS.

Les instances du projet ont chacune huit (8) jours au maximum dès la réception de la plainte pour répondre au/à la plaignant (e), le temps de consulter les échanges faits entre le CLGP, ou une autre structure de MGP, et un/une représentant (e) du/de la plaignant(e) (sauf pour les cas de VBG/EAS/HS pour lesquels le processus décrit dans le paragraphe précédent s'applique). Si le réexamen atteste que la plainte est recevable et mérite une réponse favorable, le/la plaignant (e) sera remis (e) dans ses droits ; sinon, la plainte sera rejetée, et le/la plaignant. (e) peut faire

recours au tribunal compétent de son choix s'il/elle juge que sa cause a été mal traitée par le projet.

La procédure d'appel sera clairement définie et expliquée aux riverains : dans quels cas elle peut être utilisée, comment elle fonctionnera, et qui y participera. La procédure d'appel, lorsqu'elle est déclenchée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle sera menée par des personnes différentes de celles ayant participé à l'enquête initiale, afin de prouver aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure, et d'entretenir la confiance du MGP.

### **vii. Résolution d'un commun accord**

Les CLGP, assureront le traitement des plaintes en favorisant le règlement à l'amiable des plaintes (uniquement les plaintes générales). Ils peuvent examiner le niveau de désaccord entre le plaignant et la solution proposée.

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.

### **viii. Clôture et Archivage**

Cette étape consiste à élaborer les fiches de synthèse des griefs, et à informer les dépositaires et les concernés. S'agissant des plaignants, les responsables du MGP leur feront un retour d'information continu de l'avancement et des détails de traitement.

Au-delà de la base de données sur les plaintes, l'UGP du PRPKR mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes en rapport avec les points focaux désignés au titre de la réception, de l'enregistrement et du suivi.

L'administrateur des plaintes (Expert Social de l'UGP ou Expert VBG) sera responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.).

#### **a. Délai de Résolution**

Pour les **plaintes dites « générales »** le traitement suggéré sera un délai de six (6) semaines au maximum, en vue de bien vérifier la validité des faits. Pour les **plaintes sensibles**, le délai de réponse après réception, y compris le processus de vérification et le retour d'information, sera de huit (8) semaines au maximum.

Les délais de résolution des plaintes générales sont esquissés dans le tableau qui suit.

### **Tableau 1 : Etapes, activités et délais de traitement du MGP**

Étapes	Activités	Responsable	Délai maximum de traitement ouvrable (en jours)
<b>Déclaration, enregistrement et examen préliminaire</b>	Réception et enregistrement de la plainte	FACOM/PF	1
<b>Tri et traitement</b>	Examen préliminaire, classement et constitution du dossier de plainte	CLGPI1	1
<b>Vérification investigation niveau 1</b>	Séance avec le plaignant et le Comité de gestion de plaintes de 1 <sup>re</sup> instance	CLGPI1	7
	Préparation et rédaction de la décision de 1 <sup>re</sup> instance	CLGPI1	7
	Notification de la décision de 1 <sup>re</sup> instance	CLPFGGI1	20
	Formulation d'un appel	FACOM/PF et plaignant	30 à partir de la notification de la résolution de 1 <sup>re</sup> instance
<b>Vérification investigation niveau 2</b>	Séance avec le plaignant et le Comité de médiation de 2 <sup>e</sup> instance	CCGGI2	14
	Délibération par le Comité de médiation	CCGGI2	7
	Notification de la décision de 2 <sup>e</sup> instance	CCGGI2	20
	Suivre la mise en œuvre des décisions	CCGGI2	60
<b>Suivi &amp; clôture (Étapes 3 et 4)</b>	Clôturer le cas	Comité respectif	30

### ix. Suivi

Cette étape permet d'analyser les progrès réalisés par rapport à la résolution des griefs. Il s'agit de consolider, de faire le suivi, de communiquer au plaignant les progrès, de faire l'état et catégoriser les plaintes reçus et traités, dans le but de les compiler pour pouvoir élaborer les rapports périodiques requis.

Un modèle de rapport de synthèse de traitement des plaintes est fourni en annexe, qui est un document de synthèse élaboré trimestriellement par le point focal (Médiateur Social) régional. Le rapport va renseigner entre autres sur les éléments suivants : nombre de plaintes enregistrées au cours de la période, résumé synthétique des types de plaintes, nombre de plaintes traitées, nombre de plaintes non traitées, avec des explications à l'appui. Les plaignants seront informés de manière continue de l'avancement et du détail de traitement de leurs plaintes. Ces informations seront fournies au plaignant.

### 5.3. Gestion des plaintes liées aux EAS/HS

#### x. Procédure de gestion d'une plainte sensible liées aux EAS/HS

En ce qui concerne le traitement des plaintes d'EAS/HS, ce genre de plainte est classifié comme un « incident sévère ou plainte hypersensible » **et ne sera pas traité par le CLGP**, qui joue uniquement le **rôle de référencement des cas signalés**. Les prestataires de services VBG en collaboration avec les structures spécialisées présentes dans la zone du projet sont responsables de la prise en charge (psycho-sociale, médicale, juridique) des cas signalés.

Les plaintes sensibles en particulier celles liées aux EAS/HS bénéficieront donc d'un traitement et d'une prise en charge spécifiques. Toute personne qui est au courant d'un cas de VBG ou reçoit une plainte sensible doit l'orienter soit vers les services spécialisés, soit vers les points focaux VBG déjà existants ou vers l'Expert(e) VBG du projet et/ou acheminées si elles en expriment le souhait et le besoin et donnent leur consentement éclairé vers les voies légales pour y apporter une réponse appropriée.

Le Plan d'actions sur les VBG du PRPKR a prévu un programme de renforcement de capacités et un programme d'information sur les procédures à suivre concernant les VBG à destination des différentes parties prenantes du projet.

Ces renforcements mettront l'accent sur la réception d'une plainte d'EAS/HS, le référencement des cas aux prestataires de services, et sur les principes directeurs clés y afférant, notamment l'importance de la confidentialité et de la sécurité.

Le rôle du point focal VBG de l'UGP n'est donc pas de prendre en charge les cas de VBG/EAS/HS, mais de faciliter le référencement de cas et 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 seront identifiés comme acteurs VBG opérationnels dans la zone du projet.

La personne plaignante bénéficiera d'un accompagnement et des appuis nécessaires (juridiques, psychologiques, médico-sociaux, test de grossesse, de IST VIH/Sida, etc.) durant toute la procédure.

S'il s'est avéré que des actes d'exploitation ou d'abus sexuels concernent le personnels ou les prestataires du projet, l'UGP suspendra ou cessera immédiatement la relation contractuelle.

Le signalement de tout incident lié aux EAS/HS est encouragé, sur base du consentement éclairé du/de la survivant(e). Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels avérés, ou qui a coopéré dans le cadre d'une enquête sur de tels actes, bénéficiera d'une protection si nécessaire.

La procédure à mettre en place doit permettre aux personnes plaignantes de déposer leur plainte sensible tout en leur assurant la sécurité et la confidentialité. Les personnes recevant des plaintes doivent s'assurer que les plaignant(e)s ne sachant pas écrire soient assistés par une personne de leur choix pour remplir le formulaire.

Le signalement des cas liés aux EAS/HS se fera à travers plusieurs canaux dont :

- La mise en place de boîtes de suggestion accessibles où les plaignant(e)s peuvent déposer des plaintes anonymes ou non, au choix, formulées par écrit, ou par voie verbale, etc ...
- La création d'adresses email et postale et d'un numéro de téléphone vert, dédiés aux plaintes d'EAS et HS
- L'affichage des adresses de Courriers physiques ou électroniques et des contacts téléphonique du projet
- L'affichage des numéros des services et structures d'accueil, de sécurité, de secours d'appui (Gendarmerie, Police, Sapeurs-Pompiers, services sociaux, centre d'écoute, Association d'aide, relais communautaires, numéro vert, etc.)
- La mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, page Twitter)
- L'implication des services et personnes ressources spécialisées et des relais communautaires du projet pour faciliter l'identification et l'accueil des victimes
- L'aménagement d'espaces d'accueil et d'écoute préservant l'anonymat.
- Etc.

La localisation de ces canaux et sites sera largement diffusée dans la zone d'influence du projet.

#### **xi. Procédures en cas de signalement des plaintes d'EAS/HS**

Les plaintes liées à l'EAS/HS ne peuvent pas être sujet d'une résolution à l'amiable. Pour rappel, tous les cas de harcèlement sexuel, d'exploitation ou d'abus sexuel, doivent être également signalés à la Banque mondiale dans un délai de 24-48 heures, toujours dans le respect des principes de confidentialité et du consentement éclairé.

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

En ce qui concerne les cas d'EAS/HS, seulement le prestataire de services saura l'identité du plaignant/de la plaignante et sera l'entité responsable du transfert de l'accusé de réception à la personne en question.

#### **En cas d'incident d'EAS/HS, les actions suivantes sont recommandées :**

- Assurer une prise en charge immédiate sur base du consentement de la survivante
- Recueillir des informations sur la nature de la violence (selon le récit de la survivante), sur le lien avec le Projet, sur l'âge et le sexe de la survivante et l'auteur présumé, etc.
- Assurer la sécurité et garantir l'anonymat de la personne plaignante et respect des principes de confidentialité
- Respecter les souhaits, les droits et la dignité de la survivante

- Déterminer les besoins immédiats des survivantes et les référer vers les services appropriés ; et fournir à la survivante des informations sur les services de VBG disponibles, etc.

La prise en charge pourrait donc comprendre :

- Une prise en charge médicale
- Une assistance psychosociale
- Une assistance pour une protection physique (sécurité)
- Une assistance juridique éventuelle.

La prise en charge médicale pourrait donc comprendre :

- La collecte de preuves médico-légales (pour la réponse judiciaire)
- Le traitement des blessures
- La prévention des maladies sexuellement transmissibles, y compris IST-VIH-SIDA
- La prévention d'une grossesse non voulue
- Un appui psychologique
- Une documentation médicale (**délivrance d'un certificat médical gratuit**)
- Un suivi social, appui économique,
- Etc.

Le projet travaillera en étroite collaboration avec les structures de réponse et de prise en charge des survivantes de VBG existantes dans la zone d'intervention listées dans un répertoire des services de prise en charge des VBG.

En ce qui concerne les plaintes d'EAS/HS, ce genre de **plainte classé comme « sensible » ne sera pas traité par le CLGP**, qui joue uniquement le **rôle de référencement des cas signalés**.

Également le rôle de l'Expert(e) VBG du projet n'est pas de prendre en charge les cas de VBG/EAS/HS, mais de faciliter le référencement de ces cas et promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement.

Les prestataires de services VBG en collaboration avec les structures spécialisées présentes dans la zone du projet sont responsables de la prise en charge (psycho-sociale, médicale, juridique) des cas signalés. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les services qui seront identifiés comme acteurs VBG opérationnels dans la zone du projet, **avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.**

Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie par le prestataire de services en charge des VBG 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 en charge des VBG aura accès à cette fiche.

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 éclairé pour 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)). Dans ce cas-là, l'incident est enregistré dans la base de données prévue par le projet. Celui-ci aidera le projet à connaître 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. Toutefois, le/la survivant (e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP.

L'UGP a procédé à la cartographie des prestataires de services VBG et les ateliers ont aussi permis de répertorier un nombre important d'organisations à la base intervenant sur les questions de VBG. Les services sociaux et juridiques, les Points Focaux Genre présents dans chaque île et diverses organisations seront fortement impliquées dans le traitement et la gestion des plaintes sensibles portant sur les VBG.

L'UGP mettra en place un programme de renforcement de capacités des différents acteurs impliqués dans sa mise en œuvre afin que le mécanisme fonctionne adéquatement en respectant les principes d'équité, de transparence, d'efficacité, de confidentialité et assurant la documentation de toutes les plaintes.

## xii. Traitement et vérification des Plaintes hyper-sensibles

**VBG/EAS/HS** : En ce qui concerne les cas de VBG/EAS/HS, après la réception d'une telle plainte à travers le MGP, un délai maximum de huit (8) semaines est accordé pour la vérification y relative, compte tenu de son caractère d'hypersensibilité. En principe, le gestionnaire ou le partenaire en question (là où travaille l'auteur présumé par exemple), devrait mener toute enquête portant sur des mesures disciplinaires concernant ses employés, mais souvent, ces partenaires ne sont pas du tout prêts à gérer ce type de processus lié à une plainte de VBG et ne sont pas formés de manière générale sur les procédures à suivre et les principes de base à respecter pour les enquêtes. **Par conséquent, il serait mieux de référer les plaintes de VBG à un processus de vérification auprès d'une structure constituée dans le but de mener en particulier un processus de vérification pour une plainte de VBG.**

Ainsi, comme noté ci-haut, dans les 24 heures après l'admission d'une plainte, le prestataire de services devrait documenter et signaler la plainte de VBG à l'UGP, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité. La structure mise en place et formée sur le traitement et l'examen des plaintes et données relatives aux VBG siègera immédiatement afin d'examiner la plainte et définir les termes de référence concernant un processus de vérification selon les normes de preuve préétablies (à établir conformément aux principes directeurs de prise en charge des cas de VBG, à la présomption d'innocence, et aux standards de preuve exigés par le droit du travail et d'autres règlements applicables pour être en mesure de justifier les actions disciplinaires recommandées).

**Au sein de l'UGP, un comité sera chargé de la vérification conformément aux principes directeurs de prise en charge des cas de VBG et aux principes de traitement d'une plainte en bonne et due forme.** Les membres de ce comité spécialement constitués peuvent englober, par exemple, le personnel des ONG partenaires évoluant dans la thématique VBG avec le projet dans l'aire du projet, un point focal approprié du MGP, un point focal VBG du consultant de supervision du projet, et un point focal de l'entreprise en question (où travaille l'auteur présumé). Tout au long du processus, la confidentialité de toutes les parties doit être respectée, leurs identités doivent être protégées, et la sécurité du/de la survivant(e) doit être évaluée et

maintenue avec l'appui du prestataire. Le/la survivant(e) continuera à recevoir l'appui du prestataire tout au long du processus et jusqu'à ce que cet appui ne soit plus nécessaire.

**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 de VBG, 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.**

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.

Les mesures disciplinaires recommandées par la structure qui fera la vérification de la plainte devraient se conformer aux lois relatives au code de travail des Comores, au contrat d'emploi, et au code de conduite en vigueur pour l'entreprise en question. Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis à l'UGP, qui sera chargée d'exécuter les actions recommandées avec le partenaire pertinent, et au point focal de la Banque mondiale. 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. Si le cas peut être clôturé, l'UGP et le point focal de la Banque mondiale doivent en être informés.

***Décès ou mort d'une personne :*** L'UGP devra être immédiatement saisi pour toute fin utile dans ce genre de cas. Ce dernier convoquera une séance extraordinaire au niveau de l'UGP, qui à son tour, transmettra dans un bref délai l'information à la Banque mondiale, via la chargée de projet pour des dispositions utiles. Si l'examen de la plainte révèle que cette plainte n'est pas fondée, ou ne concerne pas le projet, la plainte sera classée sans suite. Le rapport d'enquête sera transmis à l'UGP, et à son tour, l'UGP transmettra ce rapport à la Banque mondiale.

### xiii. Notes générales sur le processus de vérification

Il sied de noter que certaines plaintes de nature sensible ou hypersensible exigent que les enquêteurs soient formés pour mener des vérifications spécialisées de façon à ne pas causer des préjudices et de porter atteinte à l'intégrité du MGP (voir la partie ci-haut par rapport aux cas liés aux VBG/EAS/HS).

Il est nécessaire 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 de les mettre à la disposition du MGP de sorte que toute plainte liée aux VBG leur soit déférée **pour la prise en charge et le suivi des cas de VBG.**

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 de VBG (par exemple, le décès d'un travailleur dans une activité du projet).

#### Critères relatifs au choix des membres de la structure de vérification

Les critères ci-dessous sont à prendre en compte dans le choix ou la désignation des enquêteurs pour tout type de plainte :

- **Compétence** : Les personnes retenues pour mener des enquêtes ou vérifications sont censées avoir la capacité de prendre des mesures, et/ou décisions appropriées et de les appliquer.
- **Transparence** : Dans le cas des plaintes à caractère sensible, il est judicieux de s'assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de l'équipe d'enquête et le choix des responsables. Toutes les décisions importantes prises doivent être annoncées clairement.
- **Confidentialité** : Le caractère de ce qui doit rester secret est essentiel, en particulier, dans les cas des plaintes sensibles et hypersensibles. Il est recommandé de s'en tenir aux informations strictement nécessaires, afin de protéger aussi bien la personne plaignante que celle contre laquelle la plainte est portée.
- **Impartialité** : L'impartialité des enquêteurs est fondamentale, si l'on veut que les plaintes et les réponses qui y seront données soient traitées de façon équitable. Si les personnes qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'aboutissement d'une enquête, ceci pourrait nuire au MGP et causer plus de frustration ou du tort aux personnes concernées.

Retour d'information

En ce qui concerne les cas de VBG/EAS/HS, une fois que la vérification sera conclue, le/la plaignant (e) devrait être informé (e) de l'issue de la vérification (normalement, à travers le

prestataire de services), y compris pour prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité, si nécessaire. Seulement après avoir informé le/la plaignant (e), l'auteur sera notifié aussi par le représentant approprié au sein du gestionnaire ou de l'entreprise. Le prestataire de services de VBG devrait également demeurer disponible au/à la survivant (e) pour répondre aux questions en cas de besoin.

La réponse est censée être retranscrite dans la fiche de plainte, dûment remplie par les deux parties et dont un modèle ci-dessous (Annexe X). Le/la plaignant(e) a, de son côté, deux (2) semaines pour réagir à la réponse lui réservée de la structure au sein du MGP dans les cas liés aux VBG/EAS/HS.

## **VI. SYSTEME DE COMMUNICATION DU MGP**

La conception et la mise en place d'un programme d'information et de sensibilisation approprié reste crucial dans la mise en œuvre du MGP. Le PRPKR dispose d'un plan de communication qui permettra de faire connaître le mécanisme et aussi favoriser la forte implication des parties prenantes du projet à l'ensemble du processus de gestion des requêtes et plaintes. Le plan de communication permettra également de faire connaître aux différentes parties prenantes l'existence du MGP, son mode de fonctionnement, de les impliquer dans son opérationnalisation, de susciter son utilisation comme mode de recours systématique pour toutes leurs préoccupations, requêtes et plaintes relatives au projet.

## **VII. RENFORCEMENT DES CAPACITES**

Pour une meilleure utilisation du mécanisme de gestion des plaintes, le renforcement des capacités des agents de liaisons, points focaux et des comités au niveau local et communal est nécessaire pour permettre une meilleure efficacité du MGP.

A cet effet, les activités de renforcement vont porter sur :

- L'identification et la mobilisation des points focaux, agents de liaison et l'élaboration d'un répertoire renfermant toutes les informations utiles ;
- La formation des acteurs ;
- L'élaboration de guide résumant les procédures du MGP ;
- L'acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, documentation, etc.).

En ce qui concerne les VBG le renforcement des capacités mettra entre autres l'accent sur la procédure de réception d'une plainte d'EAS/HS, le référencement des cas aux prestataires de services, sur les principes directeurs clés y afférant, notamment l'importance de la confidentialité et de la sécurité, etc.

## **VIII. REPORTING SUIVI/EVALUATION**

Les indicateurs de suivi et de performance du MGP seront basés sur certains principes dont :

- **Accessibilité/efficience** : (i) du MGP à toutes les parties prenantes quels que soient leur statut, leur niveau d'éducation ou de revenus ; (ii) une compréhension aisée pour tous et toutes des procédures ; (iii) une discrétion lors du dépôt des plaintes ; (iv) une information et une communication suffisante du MGP auprès des parties prenantes du projet.

- **Équité** : (i) traitement confidentiel, évaluation impartiale et gestion transparente des plaintes ; (ii) compatibilité avec les droits ; (iii) conformité du MGP aux standards nationaux et internationaux

Les activités de suivi-évaluation vont s'appuyer et seront alimentées par : (i) la collecte de données sur le terrain relatives aux plaintes ; (ii) la réalisation d'enquêtes de satisfaction et d'évaluation participative, (v) et l'organisation d'évaluation externe.

### **Indicateurs du MGP**

Le suivi s'appuiera sur les indicateurs suivants :

- La catégorisation des plaintes
- Le nombre de plaintes reçues par type et selon la nature au cours du mois/trimestre
- Le nombre de plaintes éligibles
- Le nombre de réclamations en cours
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord
- Le nombre et le pourcentage de plaintes ayant fait l'objet des recours
- Le nombre de représailles suite aux dénonciations
- Le nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une saisine aux tribunaux
- Le nombre de comités de gestion des réclamations installé et formé
- Etc.

### **Indicateurs liés aux plaintes EAS/HS à considérer**

- ;
- Le pourcentage des plaintes EAS/HS référées vers les structures de prise en charge (par sexe et l'âge) ;
- Le pourcentage des plaintes EAS/HS résolues dans le délai prévu du MGP ;
- Délai moyen pour la gestion d'une plainte EAS/HS ;
- % d'opérateurs de MGP VBG qui, en réponse à une question posée, disent correctement le circuit de référencement pour les survivant(e)s d'EAS/HS
- % d'employés de projet sondés qui, en réponse à une question posée, disent correctement au moins un point d'entrée où ils peuvent déposer une plainte liée à l'HS

En ce qui concerne le reporting, des rapports et compte-rendu périodiques sur le fonctionnement et les performances du MGP seront produits.

## **IX. PLAN D'ACTION<sup>3</sup>**

### **Tableau 2 : Plan d'actions du MGP**

---

<sup>3</sup> Ces activités ont démarrées durant les ateliers et seront poursuivies durant la mise en œuvre

Actions	Activités	Responsables	Période	Parties prenantes impliquées
<b>Finalisation du MGP</b>	Enquêtes complémentaires	Spécialiste Communication UGP	Juin-juillet 2021	Services techniques Collectivités locales (Mairies), communautés locales, ONG Autorités administratives et traditionnelles, etc.
	Test du mécanisme à travers des séances de travail et des simulations avec les parties prenantes concernées		Juin-Juillet 2021	Parties Prenantes, ONG Communautés locales, autorités locales, etc.
<b>Validation du MGP</b>	Restitution/validation du MGP	Spécialiste Communication UGP	Aout 2021	UGP/parties prenantes/BM
<b>Fonctionnement du mécanisme</b>	Identification des membres des Comités ; Préparation des TdRs et règles de procédure pour les Comites	Spécialiste Communication UGP		UGP/parties prenantes/BM
	Information et sensibilisation	Spécialiste Communication UGP  Facilitateur social Expert VBG	Septembre 2021	L'ensemble des parties prenantes concernées Toute personne se sentant affectée par le projet (PAP), communautés locales, ONG, autorités administratives et traditionnelles, religieux, Membres des comités de gestion des plaintes, etc.
	Renforcement des capacités			
	Enregistrement et gestion des plaintes			
<b>Reporting</b>	Rédaction des rapports périodiques	Spécialiste Communication UGP Facilitateur social Expert VBG	Chaque mois	
			Chaque semestre	

	Mise en place du S&E	Spécialiste suivi évaluation UGP	PM	
<b>Suivi - évaluation</b>	Suivi du MGP	Spécialiste Communication UGP		Ensemble des parties prenantes du MGP
	Évaluation participative	Spécialiste social UGP	Deux fois par an	
	Evaluation externe	Consultants	PM	

Activités	Coût total KMF
<b>Fonctionnement des Comités (appui logistique et organisationnel etc....</b>	10 000 000
Renforcement capacités	15 000 000
Communication	Inclus dans le plan de communication
Mise à jour MGP	PM
Edition et publication des supports de communication MGP et VBG	PM
<b>Suivi -évaluation</b>	5 000 000
<b>Total</b>	30 000 000

## X. BUDGET ANNUEL

**Tableau 3 : Budget du MGP**

### Bibliographie

- Politique nationale de santé 2015-2024, décembre 2014
- Rapport Pays sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la plateforme d'action de Beijing +25
- Cités, citoyenneté et territorialité dans l'île de Ngazidja (Comores) Sophie Blanchy
- Projet de relèvement post-Kenneth et de résilience (PRPKR) , Cadre de réinstallation Avril 2020
- Projet de relèvement post-Kenneth et de résilience (PRPKR) , Cadre de gestion environnementale et sociale, 2020
- Projet de relèvement post-Kenneth et de résilience (PRPKR) , Plan de mobilisation des parties prenantes du projet, Avril 2020
- Enquête Démographique et de Santé et à Indicateurs Multiples (EDSC-MICS II) 2012 Comores






---



---

**Date de l'incident source de la plainte :**

**Incident unique (date \_\_\_\_\_)**

**Incident répété (combien de fois ? \_\_\_\_\_)**

**En cours (problème en cours)**

**Quelles sont selon vous  
 Les solutions que  
 nous pourrions  
 apporter au  
 problème ?**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**Avez-vous déjà déposé une Oui (date \_\_\_\_\_)**

Non \_\_\_\_\_ **plainte à propos de ce sujet**

*Si oui, avez-vous reçu une réponse ? Merci de détailler ci-dessous.*



## ANNEXE 2 - FICHES RELATIVES AUX PLAINTES DE VBG

### Exemplaire 1. Fiche de réception de plaintes liées aux VBG partie 1 (fiche d'enregistrement du nom / code et de consentement)

#### Formulaire de réception de plaintes liées aux VBG (partie 1)

**Instructions :**

*Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de VBG 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 Post-Kenneth. 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 de VBG 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. 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 POST-KENNETH ?

Oui

Non



**N.B. Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG (partie 2), dans une armoire sécurisée et verrouillée.**

## **Exemplaire 2. Fiche de réception de plaintes liées aux VBG partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)**

### **Formulaire de réception de plaintes liées aux VBG (partie 2)**

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

*Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de VBG lié au projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP du PROJET POST-KENNETH. 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 de VBG 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 POST-KENNETH. 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 de VBG.



**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 sa nationalité

Civile Etranger

Armée

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 (suivant la 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 aux VBG (partie 1), dans une armoire sécurisée et verrouillée.**

### Exemplaire 3. Fiche de consentement des plaintes liées aux VBG (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 client 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 la VBG.*

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 POST-KENNETH 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 POST-KENNETH.

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

**ANNEXES 3 : FICHE DE SYNTHÈSE ET DE  
RÉSOLUTION DE PLAINTES (NON LIEES  
AUX EAS/HS)**

<b>N° de la plainte :</b>	
<b>Nom et prénom</b>	
<b>Contact</b>  <b>Merci d'indiquer votre préférence de correspondance</b>	<b>Par téléphone :</b>  <b>Oralement</b>  <b>Par E-mail</b>  <b>Page Facebook</b>  <b>En personne</b>
<b>Description de la résolution de la plainte :</b>	
<hr/>	
<b>Date de résolution :</b>	
<b>Pièce justificative</b> (si pertinent) :	



<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
-------------------------------------

<b>Signature du plaignant :</b>  <b>Date :</b>	
<b>Nom et fonction des membres de comités responsable de la résolution :</b>	<b>Nom et représentation du membre du comité :</b>  <b>Signature :</b>  <b>Nom et représentation du membre du comité :</b>  <b>Signature :</b>

	<b>Nom et représentation du membre du comité :</b>  <b>Signature :</b>  <b>Nom et représentation du membre du comité :</b>  <b>Signature :</b>  <b>Nom et représentation du membre du comité :</b>  <b>Signature :</b>  <b>Date :</b>
--	---









## Annexe 5. Photos Ateliers



Atelier Moroni présidé par son Excellence le Ministre de l'Aménagement du Territoire, en présence de la Représentante de la Commissaire à la Promotion du Genre



Atelier Moroni



Atelier Anjouan présidé par le SG du Ministère de l'Aménagement du Territoire et le SG du Gouvernorat d'Anjouan et Mme la Juge des enfants Anjouan



Participants Atelier d'Anjouan



Ouverture Atelier de Mohéli par son Excellence le Ministre de l'Aménagement du Territoire en présence de M. le Maire de Djando-Mohéli.



Atelier Mohéli

## Annexe 5. Liste participants Ateliers



Union des Comores  
Unité-Solidarité-Développement  
Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme chargé des Affaires Foncières et des Transports Terrestres  
Projet de Ravivement Post-Kenneth et de Résilience (P 171361)



Objet: ATELIER SUR LE MGP ET LE PLAN D'ACTION VBG

### Liste de presence

Date: Le 17/06/2021

Lieu: Hotel -RESTAURANT LE DJASMIN ANJOUAN

Nombre	Nom et Prénom	Téléphone	Fonction/Institution	Adresse E-mail	Emargement
1	Affaitane Abdullimid	9233773	SC Gouvernement	affaitaneabdullimid@gmail.com	<i>[Signature]</i>
2	Djouda Saadi	3476899	Ministère de l'Urbanisme	16 Aup. pour dir. centre de plan. info	<i>[Signature]</i>
3	Hassani Balar M.	332158	Coordinateur	Cor. Ugr. hyper. equit. Cas	<i>[Signature]</i>
4	Jamaël JSSA HALIBA	326 2061	ingénieur (LNTPB)	ama5bt.f. at Djmail.cm	<i>[Signature]</i>
5	Naiissa Doud chery	376 18 50	Associative de Sogefone	Doud d@gmail.cm	<i>[Signature]</i>
6	Siti-Fatima ABOUBACAR	347 36 50	Secrétaire		<i>[Signature]</i>
7	Aijouny Aly Rotohmed	3264101 4347109	Présidente ASFN	aijoun87@yahoo.fr	<i>[Signature]</i>
8	Abdou Halimou Eddin	3684048 4215623	Sup: Aménagement de l'urbanisme	aliman.halimou@ci-sec.net	<i>[Signature]</i>
9	Cazoune Halidi	8290593 4310593	Brigade de mineurs et mineurs	Cazoune.ha@gmail.com	<i>[Signature]</i>
10	ALLAQUI INESSE	372 5898	Animatrice cellule d'écoute / CRF	inesseallaoui@gmail.com	<i>[Signature]</i>
11	Zaitoune Attoumane	4642068	Stagiaire du service d'écoute		<i>[Signature]</i>
12	Nadjima Mahamed	4324334	volontaire croissant rouge et lutte contre le VBG	nadjima.mahamed@gmail.com	<i>[Signature]</i>
13	Chaïfa Ahmed	3320657	Responsable des affaires sociales		<i>[Signature]</i>

\*\*\*

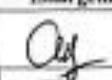
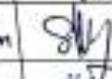
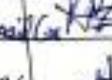
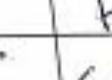
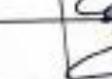
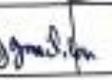
14	Abdou Gaïd Houmadi	3608080	Mairie de Mutsa Re des Affaires religieuses	mvdu1961@gmail.com	
15	Abdallah Samis	3373734	UN pour le projet UNICEF	asamra@unicef.org	
16	Ousseine Abou	3226191	POLICE NATIONAL	OUSSEINE ABOU@AHOS.FR	
17	AHMED SALIM	3210587	Président JLCPE	bestkassabe@hotmail.fr	
18	Dhoufouy Soule	3325740	Sec UGP / PRPKR	sec.ugp.prpkre@gmail.com	
19	Moussouf MOU ABRAHAM	460 344	SS / UGP / PRPKR	ss.ugp.pprk@gmail.com	
20	Oumar Mbaye	3315710	UGP	oumar.kudrya@yahoo.fr	
21	Ism-Radou Ben Ali	355-85-88	Journaliste ORTC	ismahabibali5@Gmail.com	
22	ID'HAM GILTI	3403848	Journaliste ORTC REP	chamanga8016@gmail.com	
23	Zaitony Daoud	3325075 4325075	Juge des enfants PRPKR	zaitonydaoud@gmail.com	
24	Nayur Anamada Moumana	342 432   2512	EEU - PRPKR	el.ugp.prpkre@gmail.com	
25	Moustafa Mohamed	3290182	Société Civile	moustafa.mohamed@gmail.com	
26	Fatima HALIDANI	3351965	Chargée projet VBG/KR Moumana	mifat@hotmail.fr	
27	Miftah Hadhra	4390715	Société Civile (ADM)		Miftahon
28	Mariam Abdou	4200905	Société civile (ANAP)		M.Y.

Objet: ATELIER SUR LE MGP ET LE PLAN D'ACTION VBG

Liste de présence

Date: Le 21/06/2021

Lieu: PENSION WEMANI MOHELI-FOMBONI

Nombre	Nom et Prénom	Téléphone	Fonction/Institution	Adresse E-mail	Emargement
1	Chardhuri Sndike	3407908	journaliste OKIM		
2	Boussayni Nkellal	3331700	Commissaire		
3	Boussayni Nkellal	2692140	Journaliste radio		
4	Bonaheri Abou Razakou	3588243	Maire C. de Dzangwa	Bonaheriahonorary@com	
5	Siti KAKA-Djibade	3411018	secrétaire générale Réseau Femmes et Dével. Solidaire	Waka.siti@gmail.com	
6	Hatima Abdallah	3322743	Femmes Médiation	hali.abdallah@gmail.com	
7	Abdoul-Lissoufou Bouramaecha	3430232 3248684	Maire C. de Fomboni	bouramaecha@gmail.com	
8	IBRAÏA HAMADA	3432933	ingénieur en génie civil	Ibraja.hamada@gmail.com	
9	Souhibou Moul Ali	3322039	officier de Police	mouhimmouhieb@gmail.com	
10	HAMBA SAÏD HAMB A	391-88-85	dessinateur		
11	Nassuria Ibrahim	323499	stagiaire Urbanisme		
12	Eninda Tassoufou Benali	3428328	conseiller de la mairie		
13	Adelaïde HISSANI	32-24-98	stagiaire urbanisme	Adelaidehissani63@gmail.com	







COMITE D'ETUDE SUR LE NGP ET LE PLAN D'ACTION VIE

Liste de présence

Date: Le 25/04/2021  
Lieu: Hôtel le Delta

N°	Nom et Prénoms	Téléphone	Structure/Institution	Adresse Email	Signature
1	ASSETANE Yessoufa		Ministère	ysy-fa@38yul-f	[Signature]
1	Hellouzi Samira M.	332600	CC/PAPHA	Samira.hellouzi@papha.com	[Signature]
1	Faïd Hussein Abdourahmane	3046000	DE/DGRTA	faid.hussein@dgta.com	[Signature]
1	Mouadim Abdourahmane	5377787	ADFC	adfc@adfc.com	[Signature]
1	Alfouf Saoud (Soud)	3337508	Président National AS/ABF	alfouf.saoud@abf.com	[Signature]
1	Mariam Abdellah	3311384	Délégation à l'égalité	maria.abdellah@delégation.com	[Signature]
1	Et-Bachour Bouch	5496883	Change de 10000	et-bachour@change.com	[Signature]
1	SAID IBRAHIM	5358646	Ministère	ibrahim.saïd@ministère.com	[Signature]
1	Abdoul Faïd Alan	3336700	Président National de l'Association des Femmes de l'Union Comorienne (FACFUC)	abdoul.faid@facfuc.com	[Signature]
1	Saba Souleimane	1124277	SG. 26 CTC	saba.souleimane@sg.com	[Signature]
1	Siti Abdourahmane	5324483	Présidente par intérim de l'Association des Femmes de l'Union Comorienne (FACFUC)	siti.abdourahmane@facfuc.com	[Signature]
1	ELHADJI Mahir	3334350	Président National de l'Association des Femmes de l'Union Comorienne (FACFUC)	elhadji.mahir@facfuc.com	[Signature]
1	HOUMAN MARY		Association des Femmes de l'Union Comorienne (FACFUC)	hومان@facfuc.com	[Signature]

11	PEUSANGAN SAMA BERSAMA	467200	GSJ / RPK 2	menyediakan	
12	Abdullah Alhadi	3321632	Rupiah UTS		
13	Choirudin Qad	3321932	Philippine		
14	Kamal Gani	3352022	Tanjung L.L.B.		
15	Abdullah Alhadi	3424445	Jakarta A. Jaga	menyediakan	
16	Taher Z. Lashin	384570	Philippine		
17	Abdi Sidiq Nidji	388203	Tanjung L.L.B.	menyediakan	
18	Nurhidayah Saad	3890505	Tanjung L.L.B.	menyediakan	
19	Omangfau Saad	3915410	ACC / WGP		
20	Said Dafa Saad	398607	RPK	menyediakan	
21	Nurhidayah Saad	399203	EEV - P27 H. R.	menyediakan	
22	Nurhidayah Saad	399203	NA - ANACE	menyediakan	
23	Juwandi Nidji	375020	D. G. E. B. T.		
24	Nurhidayah Saad	388003	R. S. E. / P. D. C. / M. A. S.	menyediakan	
25	Said Dafa Saad	388003	R. S. E. / P. D. C. / M. A. S.	menyediakan	
26	Said Dafa Saad	388003	R. S. E. / P. D. C. / M. A. S.	menyediakan	
27	Endang Miru	327480	GSJ / RPK 2	menyediakan	
28	Mohamad Nidji	330000	GSJ / RPK 2	menyediakan	
29	Calihata Nidji	321000	GSJ / RPK 2	menyediakan	

30	...	...	...	...	...
31	...	...	...	...	...



