



MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DE L'HYDRAULIQUE

Projet d'Amélioration des Services d'Électricité

UNITÉ DE GESTION DU PROJET



MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Juillet 2026

TABLE DE MATIERES

ABREVIATIONS ET ACRONYMES	3
1. INTRODUCTION	4
2. DEFINITIONS DES CONCEPTS.....	5
3. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	7
3.1. Objectif général.....	8
3.2. Objectifs spécifiques.....	8
4. CHAMP D'APPLICATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES	9
4.1. Types de plaintes couvertes	9
4.2. Classification de la sensibilité des plaintes	12
4.3. Parties prenantes concernées.....	13
4.4. Étendue géographique.....	13
5. PRINCIPES FONDAMENTAUX D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	13
6. LES ORGANES DE GESTION DES PLAINTES.....	15
6.1. Comité Local de Gestion des Plaintes	15
6.2. Comité Communal ou Sous-Préfectoral de Gestion des Plaintes	16
6.3. Comité départemental de gestion des plaintes	17
6.4. Comité National de Gestion des Plaintes.....	17
6.5. Recours à la justice	18
7. PROCEDURES DU MECANISME DE GESTION PLAINTES DU PASEL	19
7.1- Procédures de gestion des plaintes non sensibles.....	19
7.1.1. Voies d'accès	19
7.1.2. Réception et enregistrement des plaintes	20
7.1.3. Tri des plaintes.....	21
7.1.4. Traitement de la plainte	21
7.1.5. Recours	23
7.1.6. Clôture et archivage	24
7.1.7. Suivi et évaluation.....	25
7.2. Procédures de gestion des plaintes sensibles	26
7.2.1. Procédures pour la gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS.....	26
7.2.1.1. Réception et enregistrement de la plainte	26
7.2.1.2. Tri des plaintes.....	27
7.2.1.3. Prise en charge des victimes VBG/EAS/HS	28
7.2.1.4 Clôture et archivage de la plainte.....	31
8. VULGARISATION DU MGP	31

9. FORMATION ET RENFORCEMENT DES CAPACITES DES ACTEURS DU MGP	33
10. BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MGP	36
CONCLUSION.....	37
ANNEXES.....	38
1. Formulaire d'enregistrement des plaintes	38
2. Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS	39
3. Lettre d'accusé réception de la plainte.....	40
4. Fiche d'accusé de réception	41
5. Modèle de lettre de réponse officielle à la plainte	42
6. Procès-verbal de conciliation.....	43
7. Modèle de lettre de clôture de la plainte	44
8. Modèle du registre de plainte.....	45
9. Répertoire des prestataires de services VBG	46

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes.....	14
Tableau 2: Synthèse du cadre organisationnel.....	19
Tableau 3: Délais recommandés par étape de traitement des plaintes.....	25
Tableau 4 : Principes directeurs de l'approche centrée sur le (la) survivant (e) des VBG/EAS/HS ...	29
Tableau 5: Formation et sensibilisation des parties prenantes.....	34
Tableau 6 : Budget de mise en œuvre du MGP	36

ABREVIATIONS ET ACRONYMES

CLPA	: Communautés Locales et Populations Autochtones
E ² C	: Energie Electrique du Congo
EAS	: Exploitation et Abus Sexuel
HS	: Harcèlement sexuel
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
ONG	: Organisation non gouvernementale
PASEL	: Projet d'Amélioration des Services d'Électricité
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PV	: Procès-Verbal
UGP	: Unité de Gestion du Projet
VBG	: Violence Basée sur le Genre

1. INTRODUCTION

La République du Congo a signé, en 2024, un Accord de financement avec la Banque mondiale en vue de la mise en œuvre du Projet d'Amélioration des Services d'Électricité (PASEL), placé sous la tutelle du Ministère de l'Énergie et de l'Hydraulique (MEH). Ce projet vise à améliorer la qualité de la fourniture des services d'électricité, à renforcer la performance du segment de distribution et de vente au détail, ainsi qu'à élargir l'accès des populations à l'électricité.

Pour atteindre ces objectifs, le projet s'articule autour de trois (03) composantes principales :

- le renforcement du système de transport d'électricité ;
- l'amélioration de la performance opérationnelle du réseau de distribution et de la vente d'électricité ;
- l'assistance technique et la gestion du projet.

En complément des dispositions réglementaires nationales encadrant les projets de développement initiés par le Gouvernement de la République du Congo, les projets financés par la Banque mondiale doivent se conformer aux exigences du Cadre Environnemental et Social (CES), lequel regroupe dix (10) Normes Environnementales et Sociales (NES) visant à assurer la durabilité environnementale et sociale des interventions.

Dans le cadre du PASEL, le Gouvernement congolais s'est engagé, à travers un Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) élaboré conjointement avec la Banque mondiale, à mettre en œuvre les mesures et actions nécessaires afin d'assurer la conformité du Projet aux NES, notamment celles relatives à la gestion des risques environnementaux, sociaux et à la mobilisation des parties prenantes.

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est élaboré conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) sur la mobilisation des parties prenantes et l'accès à l'information. Il constitue un outil essentiel du dispositif de gestion environnementale et sociale du PASEL.

Il a pour objectif de permettre à toute partie prenante (population affectée, travailleur, prestataire, autorité locale ou tout autre acteur concerné) de soumettre librement et sans crainte de représailles toute plainte, préoccupation ou suggestion liée à la mise en œuvre du Projet, afin d'y apporter une réponse rapide, équitable et documentée.

Dans un contexte marqué par des interactions continues entre les communautés locales, les entreprises exécutantes et les autorités locales, la mise en œuvre des activités du PASEL (notamment les travaux de construction et de réhabilitation de postes électriques et de réseaux de distribution) peut générer

divers risques ou désaccords. Ces risques incluent notamment les atteintes à la sécurité des populations, les litiges fonciers, les nuisances environnementales, ainsi que les risques de violences basées sur le genre (VBG), y compris les exploitation et harcèlement sexuels (EAS/HS).

Le présent MGP a donc été institué pour prévenir et de gérer ces risques à travers un processus transparent, accessible et inclusif et confidentiel, contribuant ainsi au renforcement de la redevabilité sociale du PASEL et à l'amélioration continue de ses performances environnementales et sociales.

2. DEFINITIONS DES CONCEPTS

Mécanisme de gestion des plaintes : Est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux réclamations des citoyens de manière systématisée. Les réclamations peuvent porter sur tout type de sujets relatifs à l'action du projet tel que : les réclamations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, le non-respect des règles de l'urbanisme, les difficultés d'accès aux services ou leur mauvaise qualité et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale.

La plainte : Au terme du présent mécanisme, une plainte s'entend par une expression d'insatisfaction ou de mécontentement d'une personne physique ou morale ayant subi ou risquant de subir un préjudice dans le cadre des activités du Projet d'amélioration des services d'électricité.

Plaignant(e) : Tout individu, groupe d'individus ou structure affectée 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.

Personne affectée par le projet : Toute personne qui est affectée de manière négative par un projet. Ce qui inclut la perte totale ou partielle, de façon temporaire ou permanente, de biens, de moyens de production, d'occupation, des ressources utilisées ou l'accès à de telles ressources. Il s'agit de personnes qui, du fait du projet, perdent des droits de propriété, d'usage, ou d'autres droits sur un bâtiment, des terres (résidentielles, agricoles ou de pâturage), des cultures annuelles ou pérennes, ou tout autre bien meuble ou immeuble, en totalité ou en partie et de manière permanente ou temporaire.

Fraude : Est une action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d'une organisation, de son capital, des services qu'elle fournit et ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel.

Corruption : Consiste à offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne.

Violence basée sur le genre : Tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes. Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques.

Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune, demande de faveur sexuelle, conduite verbale ou physique ou geste de nature sexuelle, ou tout autre comportement de nature sexuelle dont on pourrait raisonnablement s'attendre ou être perçu comme causant une offense ou une humiliation à autrui, lorsque cette conduite interfère avec le travail, devient une condition d'emploi ou crée une intimidation, environnement de travail hostile ou offensant.

Exploitation sexuelle : Tout abus réel ou tenté d'une position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le profit monétaire, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'autrui.

Abus sexuel : Intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou Abus sexuel coercitives.

Agression physique : Un acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Exemples : frapper, gifler, étrangler, blesser, bousculer, brûler, tirer sur une personne ou utiliser une arme, attaquer à l'acide ou tout autre acte qui cause de la douleur, une gêne physique ou des blessures.

Survivant(e) : Une personne qui a vécu une violence sexuelle ou autre forme de violence basée sur le genre.

Consentement : C'est le choix éclairé qui sous-tend l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne après avoir reçu des explications sur une action à mener. Cet accord ne peut pas être obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration.

Dans le cadre des cas VBG obtenir le consentement signifie obtenir la permission des survivant(e)s avant de partager des informations à leur sujet avec d'autres structures, comme les services de prise en charge.

Les plaintes non sensibles : Ce sont des plaintes qui apparaissent au cours de la mise en œuvre d'un projet et sont souvent dues au processus de réalisation des activités.

Les plaintes sensibles : Ce sont les plaintes qui font suite à des fautes ou des actes qui touchent l'intégrité et la dignité des individus et regroupent les abus sexuels, les accidents corporels ou mortels,

les accidents de route, la discrimination, la corruption, tout acte qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du (de la) plaignant (e)...

Plainte anonyme : est une réclamation ou un signalement de plainte transmis sans mention du nom, des coordonnées ou de tout élément permettant d'identifier l'auteur.

La médiation : est un mode alternatif et amiable de résolution des plaintes, par lequel un tiers neutre (médiateur) aide les parties en conflit à trouver elles-mêmes une solution mutuellement acceptable.

La consultation : est un processus structuré d'échanges entre le comité MGP et les parties impliquées (plaignant, personnes mises en cause, autorités locales, autres parties prenantes) en vue de mieux comprendre la plainte.

Comité de gestion des plaintes : est l'instance opérationnelle responsable du règlement des plaintes dans le cadre du projet. Il est chargé de recevoir, examiner, traiter et résoudre les réclamations liées à la mise en œuvre des activités du projet.

ayant-droit : L'ayant-droit désigne toute personne physique ou morale qui, en vertu d'un titre légal, d'un lien familial, d'un droit coutumier reconnu ou d'une relation contractuelle, est fondée à exercer un droit ou à prétendre à une prestation, une compensation ou une indemnisation au nom d'une autre personne ou en son propre nom.

conciliation : La conciliation est un mode alternatif et amiable de règlement des différends par lequel les parties en litige, assistées d'un tiers neutre, impartial et sans pouvoir décisionnel le conciliateur, sont amenées à dialoguer, à exposer mutuellement leurs positions et à rechercher ensemble une solution acceptable pour toutes les parties, sans recourir à une procédure judiciaire.

La conciliation se distingue de l'arbitrage et du jugement en ce qu'elle ne s'impose pas aux parties : elle repose sur le consentement libre et éclairé de chacune d'elles. Elle est privilégiée dans le cadre du MGP car elle est plus rapide, moins coûteuse, préserve les relations entre le projet et les communautés, et aboutit à des solutions durables fondées sur le dialogue.

3. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PASEL a pour objectif principal d'offrir un cadre structuré, gratuit, transparent et accessible permettant de recevoir, enregistrer, analyser et résoudre à l'amiable les plaintes, doléances, préoccupations ou suggestions émises par les parties prenantes, en lien avec la mise en œuvre du projet.

Ce mécanisme vise à favoriser une gestion proactive et participative des préoccupations, à renforcer la confiance entre le Projet et les populations affectées, et à prévenir l'escalade des conflits susceptibles de nuire à la bonne exécution des activités.

3.1. Objectif général

Le MGP a pour objectif global d'écouter, recevoir, enregistrer, analyser et traiter de manière équitable et diligente les potentielles plaintes formulées par les parties prenantes, afin d'en identifier les causes et de prendre des actions correctives ou préventives pour éviter toute aggravation ou récurrence des préoccupations.

Les potentielles plaintes formulées peuvent être liées aux activités d'un projet (impacts environnementaux et sociaux, réinstallation, conditions de travail, communication, etc.).

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ne fait pas obstacle au droit des parties prenantes de saisir les juridictions compétentes ni d'avoir recours au mécanisme de gestion des plaintes de la Banque mondiale. Il ne se substitue ni aux procédures judiciaires nationales ni aux mécanismes externes de résolution des conflits.

Il constitue toutefois un dispositif complémentaire, destiné à favoriser un traitement rapide, préventif des plaintes, afin de limiter les risques d'escalade, de renforcer la confiance des parties prenantes et d'améliorer la transparence ainsi que la redevabilité du projet

3.2. Objectifs spécifiques

De façon spécifique, le MGP vise à :

- mettre à la disposition des différentes parties prenantes un mécanisme accessible, gratuit, sans-représailles, avec des options de confidentialité et d'anonymat, rapide, et efficace pour soumettre leurs préoccupations et doléances par rapport aux engagements du projet ;
- informer les bénéficiaires et les partenaires d'exécution de leurs droits et des canaux disponibles pour adresser leurs réclamations ou suggestions au projet;
- permettre au projet de rectifier ou de corriger les erreurs éventuelles ;
- améliorer la redevabilité et la transparence du projet envers ses partenaires et bénéficiaires ;
- augmenter le niveau d'implication des parties prenantes dans le projet ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes ou réclamations soulevées ;

- améliorer le dialogue entre l'Unité de Gestion du Projet (UGP), les différentes parties prenantes y compris les personnes affectées par les activités du projet ;
- promouvoir la culture de transparence, d'équité et de bonne gouvernance dans la gestion du projet;
- offre une voie sécurisée pour les survivantes et survivants aux Violences Basées sur le Genre, Exploitation et Abus Sexuels (EAS) et Harcèlement Sexuel (HS), en prévoyant des canaux spécifiques et sécurisés pour ces types de plaintes ainsi que des procédures pour les cas sensibles VBG/AES/HS ;
- documenter et suivre l'ensemble des plaintes reçues afin de garantir leur traitement dans les délais impartis et d'assurer un retour d'information systématique aux plaignants ;
- servir d'outil de suivi et d'amélioration continue des performances environnementales et sociales du PASEL.

4. CHAMP D'APPLICATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PASEL s'applique à l'ensemble des activités, impacts et interactions liés à la mise en œuvre du projet.

Il est accessible à toutes les parties prenantes, y compris les populations locales, les travailleurs, les entreprises contractantes, les autorités publiques, ainsi que tout autre acteur directement ou indirectement concerné par le projet.

Le mécanisme de gestion des plaintes pour les travailleurs du projet requis par la norme environnementale et sociale n°2 sera fourni séparément.

4.1. Types de plaintes couvertes

Le MGP permet de recevoir, enregistrer, examiner et traiter tout type de plainte, préoccupation ou doléance en lien avec le projet.

Les plaintes sont classées en quatre (04) catégories principales selon leur objet

Type 1 : Questions et plaintes générales

Ce type de plainte regroupe :

- Les demandes d'informations relatives aux critères d'éligibilité, aux processus de sélection, à la composition des dossiers ou aux opportunités offertes par le projet ;

- Les préoccupations liées à la transparence, à la redevabilité ou au respect des procédures dans l'attribution des marchés et la conduite des activités ; manque de clarté des informations fournies aux usagers, manque d'information, mauvaise compréhension ou désinformation ; lenteurs dans le traitement des plaintes ; fiabilité des plateformes de gestion des plaintes ; non-respect des engagements pris avec les communautés.
- Les doléances individuelles ou collectives concernant des demandes d'appui ou d'assistance en lien avec les interventions du projet.

Afin d'éviter toute confusion, les activités et domaines d'intervention du projet doivent être clairement expliqués à toutes les parties prenantes.

Type 2 : Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet

Ces plaintes concernent la mise en œuvre des mesures environnementales et sociales convenues dans les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) des chantiers, ou encore des conflits fonciers et de propriété. Elles peuvent inclure :

- **Environnement** : nuisances sonores, pollution (air, eau, sols), gestion des déchets, dégradation des terres, atteinte à la biodiversité, etc. ;
- **Social** : déplacements involontaires, perte d'accès aux ressources, impacts sur les moyens de subsistance, risques liés à l'emploi local, atteintes aux populations vulnérables, omissions dans le recensement des biens/personnes affectées (PAP), désaccords sur les limites de parcelles ou la propriété, contestation des barèmes et montants d'indemnisation, désaccord sur l'évaluation des actifs, retard ou non-paiement, choix/emplacement du site de réinstallation, sélection des bénéficiaires de sous-projets ou des formations perçue comme inéquitable.
- etc.

Type 3 : Plaintes liées aux travaux et prestations

Il s'agit de plaintes relatives à la qualité, la sécurité et la gestion opérationnelle des travaux ou prestations, notamment :

- la gestion des ressources naturelles limitées ;
- le processus de sélection des prestataires ;
- la qualité des prestations et le paiement des contrats ;
- le comportement des travailleurs des entreprises et sous-traitants ;
- le processus de sélection des bénéficiaires de financement ;

- les activités d'exécution des entreprises bénéficiaires ;
- les interactions entre entreprises de travaux et communautés riveraines ;
- les accidents sur les chantiers ou incidents techniques ;
- les risques liés aux travaux électriques et à la sécurité au travail (SST) ;
- les interruptions de service, problèmes d'installation, de maintenance ou d'exploitation des postes et lignes électriques ;
- les dommages matériels ou corporels subis par les populations locales ou les travailleurs ;
- Dommages aux biens ou cultures lors des chantiers ; poussières, bruit, insécurité autour des travaux ; tracé et implantation des poteaux/pylônes gênant la mobilité ; accès temporairement coupés pendant les travaux ;
- Retards de raccordement, qualité/continuité du service, interprétation/facturation et compteurs, manque de clarté des informations fournies aux usagers ;
- Non-prise en compte de la main-d'œuvre locale, favoritisme ou exclusion de certains groupes (femmes, jeunes, personnes vulnérables) ;
- Nuisances et comportements inappropriés sur les chantiers, non-respect des normes SST (EPI, installations de base vie, latrines), contrats et rémunération, discrimination, retards de paiement des salaires.

Type 4 : Plaintes liées à la violation du code de conduite

Ces plaintes sont considérées comme sensibles et concernent des violations graves, notamment :

- les cas de discrimination, de corruption, concussion ou fraude ;
- les cas de violence basée sur le genre, y compris l'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel ;
- le travail des enfants ou toute forme de violence à leur encontre ;
- le non-respect des us et coutumes des localités ;
- les atteintes à l'égalité et à l'inclusion ;
- les incidents et accidents graves liés au comportement ou à la négligence du personnel.
- Exploitation et abus sexuels, harcèlement sexuel, violences contre les enfants, principes de confidentialité et prise en charge centrée sur le/la survivant(e), traitement via des prestataires/ONG spécialisés et circuits dédiés ;

- Allégations de fraude ou corruption liées aux prestations ou au personnel, conflits d'intérêts, escroquerie.

4.2. Classification de la sensibilité des plaintes

La catégorisation repose principalement sur la nature de la plainte, et le niveau de gravité.

La nature de la plainte

Ce critère permet d'identifier le type de plaintes soulevés. Par exemple : doléances ; plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet ; plaintes liées aux travaux et prestations ; plaintes liées à la violation du code de conduite.

Cette classification facilite l'orientation vers le service ou la cellule compétente.

Les plaintes de **type 1, 2 et 3** sont des plaintes de **nature non sensibles** et suivent la procédure normale de traitement.

Les plaintes de **type 4** sont des plaintes de **nature sensible**, font l'objet d'un traitement confidentiel, diligent et sécurisé, afin de protéger les plaignants et d'éviter tout risque de représailles.

Ces quatre types de plaintes peuvent être directement ou indirectement liés au projet.

Le niveau de gravité

Les plaintes enregistrées dans le cadre du Mécanisme de Gestion des Plaintes sont classées selon leur niveau de gravité, en fonction du risque ou de l'impact potentiel sur les personnes, l'environnement ou la mise en œuvre du projet. Trois niveaux de gravité sont généralement distingués:

- **Niveau faible** : il s'agit d'incidents mineurs ne produisant pas d'impact durable. Cette catégorie inclut les plaintes de type 1, notamment les questions, préoccupations ou plaintes d'ordre général liées au projet.
- **Niveau modéré** : ce niveau concerne les situations présentant un impact limité mais nécessitant la mise en place d'une mesure corrective ou d'un suivi spécifique. Il comprend les plaintes de type 2, relatives à la gestion environnementale et sociale du projet, ainsi que les plaintes de type 3, liées aux travaux, aux prestations ou à l'exécution des activités du projet.
- **Niveau élevé** : ce niveau concerne les situations susceptibles de porter gravement atteinte aux droits, à la sécurité ou à l'intégrité des personnes, telles que les cas de violences basées sur le genre (VBG), d'exploitation et d'abus sexuels, de fraude ou de corruption. Cette catégorie correspond notamment aux plaintes de type 4, relatives à la violation du code de conduite.

Les plaintes sensibles, notamment celles liées aux violences basées sur le genre, à l'exploitation et aux abus sexuels, sont traitées selon une procédure spécifique, sécurisée et strictement confidentielle, conformément aux protocoles établis par le projet et aux bonnes pratiques internationales en matière de protection des victimes.

4.3. Parties prenantes concernées

Le mécanisme s'adresse à toutes les parties prenantes du projet, notamment :

- Les communautés locales et populations affectées par les activités de construction, réhabilitation et exploitation des postes et lignes électriques ;
- Les employés et sous-traitants impliqués dans l'exécution du projet ;
- Les autorités locales et administratives ;
- Les ONG, associations locales et partenaires du développement ;
- Les personnes ou groupes vulnérables ;
- Les autres acteurs directement ou indirectement impactés par les activités du PASEL.

4.4. Étendue géographique

Le MGP couvre l'ensemble des sites et infrastructures du PASEL, incluant :

- Les postes de transformation dans la zone d'intervention du PASEL ;
- Les lignes de transport et de distribution associées aux activités de renforcement du système électrique ;
- Les zones d'influence directe et indirecte où les activités du projet peuvent avoir un impact sur les communautés, l'environnement et le bien-être socio-économique.

5. PRINCIPES FONDAMENTAUX D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Dans le cadre du Projet PASEL, les personnes souhaitant formuler une plainte ou exprimer une préoccupation ne le feront que si elles ont l'assurance que leurs plaintes seront traitées rapidement, équitablement et sans risque pour elles-mêmes ou pour d'autres. La peur de représailles ou de stigmatisation demeure en effet une préoccupation fréquente chez les plaignants.

Afin de garantir l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes, de renforcer la confiance des parties prenantes et d'encourager son utilisation, il est essentiel de respecter un ensemble de principes fondamentaux, présentés dans le tableau ci-après.

Tableau 1: Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes

Types de principes	Mesures d'application	Indicateurs
Principe de participation	• Mettre en place les organes de gestion des plaintes à différents niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées afin d'en assurer le succès et l'efficacité ; • Implication des communautés locales dans les comités de gestion des plaintes.	• Nombre de comités de gestion des plaintes mis en place dans les zones de mise en œuvre du projet ; • Nombre de femmes par comité ; • Nombre de femmes participant aux réunions.
Principe de Sécurité	• Protéger l'anonymat des plaignants, le cas échéant ; • Assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences sexuelles et basées sur le genre ; • Limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes.	• Nombre de comités mis en place existant dans les zones de mise en œuvre du projet.
Principe de mise en contexte, pertinence et accessibilité	• Adapter le MGP au contexte local et le diffuser aux groupes cibles y compris les groupes vulnérables ; • Expliquer clairement les procédures et les différents modes de dépôt de plaintes en langues locales ; • Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au MGP notamment les personnes analphabètes.	• Nombre de réunions tenues ; • Nombre d'ateliers d'information et de sensibilisation tenus ; • Nombre de plaintes déposées en langues locales.
Principe de Prévisibilité	• Réagir promptement à chaque plainte ; • Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape.	• Délai moyen de traitement ; • Taux de réponse.
Principe d'impartialité	• Veiller à l'impartialité des personnes qui gèrent le MGP et des enquêteurs recrutés pour des tâches spécifiques ; • S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée.	• Faible taux de récusation des membres des comités locaux de gestion des plaintes.
Principe de Transparence	• Renseigner les parties prenantes concernées sur l'évolution et les résultats du traitement.	• Procédures de traitement des plaintes connues et accessibles au public ; • Mention de la durée du traitement ; • Mention des critères d'éligibilité.

Principe de Confidentialité	• Respect en tout temps de la confidentialité des plaignant(e)s et/ou des survivants(es).	• Réduction du nombre de personnes/agents avec accès à l'information de plaintes VBG ; • Sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité.
Principe d'approche centrée sur les Survivants (es)	• Les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être des survivants(es) restent les centres pour toutes les procédures et questions.	• Nombre de mesures prises en faveur des survivants(es).
Principe de Partenariat	• S'assurer que l'assistance aux victimes est en place pour les potentiels survivants(es).	• Mapping des acteurs/structures VBG dans les zones d'intervention.

6. LES ORGANES DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet d'Amélioration des Services d'Électricité (PASEL) repose sur une approche hiérarchisée et participative afin d'assurer un traitement équitable, rapide et transparent des plaintes.

Il comprend quatre (4) niveaux de gestion : local, communal ou sous-préfectoral, départemental et national, avant un éventuel recours aux juridictions compétentes.

Le comité de gestion des plaintes se réunit chaque fois qu'une plainte est enregistrée et, à titre ordinaire, au moins une fois par mois dans le cadre de son fonctionnement.

Il ne peut valablement statuer que lorsque les deux tiers de ses membres sont présents. Les décisions sont prises par vote des membres présents.

L'Unité de gestion des plaintes du PASEL est chargée de la mise en place du mécanisme, de la dotation en matériel nécessaire à la gestion des plaintes, du suivi ainsi que de la coordination et du renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes.

6.1. Comité Local de Gestion des Plaintes

Le Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) constitue le premier niveau de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes dans le cadre de la mise en œuvre du PASEL.

Il est mis en place dans chaque village ou quartier concerné par les activités du projet, un comité local de gestion des plaintes. Sa mission principale est d'assurer une médiation de proximité entre les populations affectées et les parties prenantes du projet, afin de favoriser un règlement à l'amiable, rapide et équitable des préoccupations exprimées par les communautés.

Composition (5 membres)

- Le chef de village ou de quartier (Président du comité) ;
- Le secrétaire du comité de village/quartier ;
- Le chef de centre/agence d'E²C ou son représentant ;
- Un représentant d'une ONG locale ;
- Une représentante des femmes.

Rôles et responsabilités

- Sensibiliser les populations locales sur l'existence, les objectifs et le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ;
- Recevoir, enregistrer et examiner les plaintes en première instance ;
- Chercher un règlement à l'amiable et proposer des solutions adaptées aux préoccupations formulées ;
- Assurer le suivi, et l'archivage des plaintes traitées au niveau local ;
- Transmettre au Comité Communal ou Sous-Préfectoral de Gestion des Plaintes (CCGP/CSPGP) les plaintes non résolues ou nécessitant un traitement à un niveau supérieur.

En cas de nécessité, le CLGP peut solliciter le concours d'un représentant d'E²C afin d'obtenir des précisions ou des informations techniques complémentaires liées à une plainte spécifique.

Toutefois, si le plaignant estime que la décision rendue au niveau local est insatisfaisante, il peut introduire un recours en déposant la plainte auprès du Comité Communal ou Sous-Préfectoral de Gestion des Plaintes (CCGP/CSPGP) ou, le cas échéant, saisir directement l'Unité de Gestion du Projet (UGP) pour un nouvel examen.

6.2. Comité Communal ou Sous-Préfectoral de Gestion des Plaintes

Le comité communal ou sous-préfectoral de gestion des plaintes (CCGP/CSPGP) est le deuxième niveau de réception et de traitement des plaintes. Les plaintes n'ayant pas été résolues et les plaintes dont la responsabilité dépasse le niveau des comités locaux de gestion des plaintes seront transmises au comité communal ou sous-préfectoral de gestion des plaintes selon les cas. En effet, les plaintes issues des quartiers des communautés urbaines ou des communes seront transmises au comité communal, cependant les plaintes issues des villages seront transmises au comité sous-préfectoral. Dès réception des plaintes non traitées et parvenues à son niveau, le comité de gestion des plaintes communal ou préfectoral procèdera à leur traitement en priorisant un arrangement à l'amiable.

Composition (5 membres)

- Le Maire/Sous-Préfet ou son représentant (Président du comité) ;
- Le Chef d'agence/chef de centre E²C ou son représentant ;
- Un représentant d'une ONG locale ;
- Une représentante des femmes ;
- Un représentant des jeunes.

Rôles et responsabilités :

- Recevoir et examiner les plaintes transférées par les CLGP ;
- Prioriser la recherche de solutions à l'amiable ;
- Sensibiliser sur le mécanisme de gestion des plaintes au niveau communal ou sous-préfectoral ;
- Assurer le suivi et l'archivage des plaintes ;
- Transmettre au niveau national les cas non résolus.

6.3. Comité départemental de gestion des plaintes

Le Comité départemental de gestion des plaintes est le troisième niveau de réception et de traitement des plaintes. Les plaintes non résolues au niveau communal ou sous-préfectoral seront traitées au niveau de cette instance.

Ainsi, les comités départementaux de gestion des plaintes seront installés au niveau de chaque département de la zone d'intervention. Ils seront notamment composés de cinq (5) membres, à savoir :

- Le Préfet ou son représentant (Président du comité) ;
- Le Directeur d'exploitation d'E²C du département ou son représentant ;
- Un représentant d'une ONG locale ;
- Un représentant des femmes ;
- Un représentant des jeunes.

6.4. Comité National de Gestion des Plaintes

Le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) constitue la plus haute instance du dispositif. Il est placé sous la responsabilité de l'Unité de Gestion du Projet (UGP/PASEL) et traite les plaintes en dernière instance à l'amiable.

Composition (5 membres)

- Le Coordonnateur du PASEL (Président du comité) ;
- Un représentant du Ministère en charge de l'Energie ;

- Un représentant de la Mairie centrale de Brazzaville ou Pointe Noire, selon les cas ;
- Un représentant de la Direction Générale d'E²C ;
- Un représentant de l'Organisation de la Société Civile (OSC) dans le domaine d'électricité.

Rôles et responsabilités :

- Coordonner le dispositif national de gestion des plaintes ;
- Assurer la réception et le traitement des plaintes non résolues au niveau communal ou sous - préfectoral ;
- Garantir la cohérence, la transparence et la traçabilité du traitement des plaintes ;
- Produire des rapports périodiques de suivi du MGP ;
- Proposer, si nécessaire, des actions correctives ou institutionnelles.

De façon générale, chaque Comité de Gestion des Plaintes peut solliciter, à titre consultatif, tout expert ou structure jugé pertinent dans le traitement d'une plainte spécifique. Ces personnes ressources n'ont toutefois pas de voix délibérative.

6.5. Recours à la justice

Après l'échec de plusieurs tentatives du règlement à l'amiable, les personnes lésées par les résolutions des plaintes faites par les comités de gestion des plaintes sont libres de recourir aux cours et tribunaux compétents de leurs choix, bien qu'il ne soit pas recommandé pour le bon déroulement du projet (risque de blocage, arrêt des travaux, retards de réalisation des activités, etc..). Celui-ci demeure la solution de dernier recours en cas d'échec de la solution à l'amiable.

Pour les plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG), notamment l'Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel (EAS/HS), les survivant(e)s ont le droit de saisir les autorités judiciaires à leur propre initiative.

Le projet, le comité ou tout prestataire ne doit en aucun cas signaler un cas de VBG sans le consentement éclairé de la victime, conformément aux principes de confidentialité et de non-stigmatisation. Toutefois, pour un enfant/mineur victime de VBG, le consentement du parent ou tuteur de l'enfant /mineur est généralement nécessaire pour certaines procédures sauf si cela met l'enfant en danger.

Tableau 2: Synthèse du cadre organisationnel

Niveau	Composition du comité de gestion des plaintes	Rôles/Responsabilités
Local	• Le chef de village ou de quartier ; • Le secrétaire du comité de village/quartier ; • Le Chef de centre/agence d'E²C ou son représentant ; • Un représentant d'une ONG locale ; • Une représentante des femmes.	• Sensibilisation sur le MGP ; • Réception des plaintes ; • Traitement des plaintes en première instance ; • Suivi et archivage des plaintes
Communal ou Sous-Préfectoral	• Le Maire/Sous-Préfet ou son représentant ; • Le Chef d'agence/chef de centre E²C ou son représentant ; • Un représentant d'une ONG locale ; • Une représentante des femmes ; • Un représentant des jeunes.	• Sensibilisation sur le MGP ; • Réception des plaintes ; • Traitement des plaintes en deuxième instance ; • Suivi et archivage des plaintes.
Départemental	• Le Préfet ou son représentant ; • Le Directeur d'exploitation d'E²C du département ou son représentant ; • Un représentant d'une ONG locale ; • Une représentante des femmes ; • Un représentant des jeunes.	• Sensibilisation sur le MGP ; • Réception des plaintes ; • Traitement des plaintes en deuxième instance ; • Suivi et archivage des plaintes.
National	• Le Coordonnateur du PASEL ; • Un représentant du Ministère en charge de l'Energie ; • Un représentant de la Direction Générale d'E²C ; • Un représentant de la mairie centrale de Brazzaville ou de Pointe-Noire, selon les cas ; • Un représentant de l'Organisation de la Société Civile (OSC) dans le domaine d'électricité.	• Sensibilisation sur le MGP ; • Réception des plaintes ; • Traitement des plaintes en troisième instance ; • Suivi et archivage des plaintes.

7. PROCEDURES DU MECANISME DE GESTION PLAINTES DU PASEL

7.1- Procédures de gestion des plaintes non sensibles

7.1.1. Voies d'accès

Différentes voies d'accès seront possibles pour déposer une plainte, à savoir :

- Courrier formel ;
- Appel téléphonique ;
- Numéro vert E²C (4242) ;

- Numéro de téléphone du projet PASEL (064434136)
- Numéro vert du projet PASEL (4041) ;
- Envoi d'un SMS ;
- Réseaux sociaux ;
- Courrier électronique (ugp.pasel@gmail.com) ;
- Contact via site internet du PASEL ;
- Soumission orale ou écrite au niveau des points focaux gestion des plaintes et des spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale de l'UGP.

7.1.2. Réception et enregistrement des plaintes

Un registre dédié au Mécanisme de Gestion des Plaintes sera disponible auprès des points focaux des comités de gestion des plaintes et au niveau des spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales de l'UGP. En effet, dans chaque comité de gestion des plaintes, il sera désigné, un membre appelé point focal sur la base des critères suivants : savoir lire et écrire, être résident, disponible et de bonne moralité, qui sera chargé de recevoir les plaintes, gérer la boîte à plaintes, faciliter l'accès des citoyens aux informations sur le MGP, diffuser aux plaignants les solutions trouvées aux plaintes, transmettre les courriers du comité, communiquer avec l'UGP sur la gestion des plaintes.

L'enregistrement des plaintes se fera sous format papier (fiche et registre) par les points focaux au niveau local et les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale de l'UGP. Une base de données électronique des plaintes enregistrées sera mise en place à l'UGP PASEL pour centraliser les données enregistrées par les comités de gestion des plaintes.

Les détails et la nature de la plainte seront répertoriés dans une fiche (confère annexe 1), y compris :

- Le nom du plaignant ;
- La date et l'heure de réception de la plainte ;
- Le canal de réception de la plainte ;
- L'adresse du plaignant ;
- L'objet de la plainte ;
- Etc.

La réception et l'enregistrement de la plainte est immédiat et s'accompagne d'un accusé de réception (le modèle de fiche en annexe 3) délivré automatiquement au plaignant, où il lui est indiqué le délai d'analyse et de validation de sa plainte.

L'ensemble des données enregistrées sera consolidé par les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales du projet afin d'effectuer un suivi global des plaintes du projet.

7.1.3. Tri des plaintes

Les plaintes reçues sont examinées par le comité de gestion des plaintes, en collaboration avec les responsables des sauvegardes sociales et environnementales du projet, afin de déterminer la suite à leur donner.

Le comité informe le plaignant, dans un délai de trois (3) jours à compter de la date d'enregistrement de la plainte, de la recevabilité ou non de celle-ci (selon le modèle de fiche figurant à l'annexe 4). Cette notification peut être transmise par lettre, appel téléphonique, SMS, courrier électronique, entretien direct ou tout autre moyen approprié.

Toutefois, la plainte peut être recevable ou irrecevable.

Elle est recevable lorsqu'elle :

- concerne directement ou indirectement les activités du projet ;
- porte sur un impact négatif environnemental, social et économique lié à la mise en œuvre du projet ;
- est introduite par une personne, un groupe de personnes ou une organisation estimant avoir subi ou risquer de subir un préjudice lié au projet ;
- est formulée de manière compréhensible, même si elle est anonyme.

En cas de recevabilité, la notification précise les informations essentielles relatives à la poursuite du traitement de la plainte.

La plainte est irrecevable lorsque cette dernière n'a aucun lien avec le projet et dont le traitement ne relève pas de la compétence du projet.

En cas d'irrecevabilité, elle en indique les motifs et, le cas échéant, oriente le plaignant vers un autre mécanisme de recours adapté.

Les plaintes sont classées en deux catégories :

- Plaintes non sensibles, à caractère environnemental ou social ;
- Plaintes sensibles, incluant notamment les cas de violences basées sur le genre (VBG), exploitation, abus sexuel et harcèlement sexuel (EAS/HS), etc.

7.1.4. Traitement de la plainte

Cette étape regroupe trois étapes et dure idéalement 7 jours :

Enquête

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 à la réclamation du requérant. Selon la gravité de la plainte, le président du comité met en place une équipe des spécialistes pour :

- déterminer la nature et la validité de la plainte ;
- analyser les causes, les conséquences et le préjudice/dégâts subis par le (la) Plaignant (e) ;
- envisager les mesures à prendre pour y donner suite.

L'enquête se déroulera selon les étapes suivantes :

- descente sur le site de la plainte pour observer la situation sur le terrain et rencontrer le(s) plaignant(es) ;
- échanges avec le(s) plaignant(es) pour recueillir ses(leurs) propositions de solutions, discuter avec lui (eux) sur les différentes modalités de résolution de la plainte, lui(leur) faire des propositions concrètes et recueillir ses(leurs) préférences ;
- retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec les plaignants ;
- transmettre la solution retenue au responsable hiérarchique pour validation (rapport d'enquête).

Le délai d'analyse et de recherche d'une solution varie en fonction, de la complexité technique de la plainte et des mécanismes de médiation disponibles.

Le comité de gestion des plaintes (CGP) détermine la méthodologie d'enquête à adopter ainsi que la personne ou les membres du comité chargés de la mener. Pour les plaintes considérées comme non sensibles, leur examen et leur traitement sont assurés directement par le CGP.

Réunion de concertation

Après l'enquête, le comité de gestion des plaintes doit se réunir et décider de l'action à prendre pour résoudre la plainte. Les actions peuvent inclure des mesures correctives pour remédier aux impacts négatifs du projet, des recommandations pour améliorer le MGP, ou d'autres mesures visant à résoudre la plainte.

A la fin de la réunion, les conclusions sont documentées dans le registre de gestion des plaintes, sur la fiche de réponse à la plainte et le procès verbale de réunion

La réponse

La décision prise par le comité est notifiée au plaignant. Si des actions sont nécessaires, il est informé des étapes suivantes.

La décision rendue par le comité est communiquée au plaignant, accompagné, le cas échéant, des informations relatives des actions à entreprendre et des étapes suivantes de la procédure.

La résolution proposée à la plainte peut donner lieu à deux issues possibles selon la réponse du plaignant, à savoir :

La résolution est acceptée par le plaignant : Lorsque la proposition de résolution est approuvée par le demandeur, elle est formalisée puis mise en œuvre. Dans la mesure du possible, un accord est signé par les deux parties. Un dispositif simplifié peut également être instauré afin d'évaluer le niveau de satisfaction du plaignant vis-à-vis de la réponse apportée.

La résolution est non acceptée par le plaignant : Si la proposition n'est pas acceptée et qu'aucun accord n'est trouvé entre les parties, le plaignant a la possibilité de faire appel de la décision au comité ayant statué sur l'affaire ou au comité supérieur par apport à celui ayant statué sur l'affaire. Cette procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête initiale afin de déterminer s'il convient de confirmer la première décision ou d'en adopter une nouvelle à la lumière des éléments réévalués. Le cas échéant, les plaintes peuvent être transmises au niveau communal ou sous-préfectoral, ensuite au niveau départemental et au niveau national afin de faciliter leur résolution.

7.1.5. Recours

Au cas où la décision du comité de gestion des plaintes n'est pas acceptée par le plaignant, ce dernier peut saisir à nouveau le comité ayant statué sur l'affaire ou saisir à travers le point focal du comité de gestion des plaintes, le niveau supérieur (comités de gestion des plaintes communal ou sous - préfectoral, départemental et national) de résolution des plaintes par apport à celui ayant statué sur l'affaire.

La procédure devant le comité ayant statué sur l'affaire ou le niveau supérieur de résolution des plaintes par apport à celui ayant statué sur l'affaire permet de réexaminer l'affaire et de déterminer, s'il y a lieu, du maintien de la première décision ou de l'édiction d'une nouvelle sur la base des constats faits lors du réexamen.

Après l'épuisement de tous les niveaux de traitement des plaintes, ce dernier peut à tout moment recourir au traitement judiciaire. Les plaignants sont libres d'entamer la procédure judiciaire s'ils le souhaitent. Cela se fera toujours avec le consentement éclairé de la/du plaignant/e. Ainsi, les plaignants doivent être informés de l'option de recours à la justice.

7.1.6. Clôture et archivage

Une fois qu'un accord aura été trouvé sur la résolution de la plainte ou qu'une décision de clôture aura été prise, la dernière étape consistera au règlement, le suivi, l'archivage et la conclusion du dossier.

Le gestionnaire des plaintes sera chargé de veiller à la mise en œuvre effective des mesures retenues, conformément au plan de suivi établi. Il s'assurera que les solutions adoptées soient effectivement appliquées et, si nécessaire, effectuera des missions de suivi sur le terrain.

La clôture du dossier interviendra après vérification que la résolution proposée a bien été mise en œuvre et jugée acceptable par toutes les parties concernées.

Dans le cas où aucune solution n'aurait pu être trouvée, malgré l'intervention de tous les niveaux de médiation, et que le plaignant décide d'engager une procédure juridique externe, la plainte sera également considérée comme close.

Dans tous les cas, le plaignant sera convoqué par le comité afin d'être informé du résultat de sa plainte. Un procès-verbal (PV) lui sera présenté pour signature.

Enfin, dans le cadre du processus de suivi et évaluation, il sera demandé aux parties concernées de formuler un retour d'information sur leur niveau de satisfaction vis-à-vis du processus de traitement et du résultat obtenu. Les retours des parties prenantes seront systématiquement documentés et analysés afin d'alimenter le processus de suivi-évaluation du projet. Le processus de suivi-évaluation permettra de s'assurer que les observations et recommandations des parties prenantes sont dûment prises en compte dans la mise en œuvre du projet et que des mesures correctives sont engagées le cas échéant.

Les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale du PASEL mettront en place un système d'archivage physique et électronique pour archiver et classer les dossiers en rapport avec les points focaux désignés. Les points focaux et les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales seront responsables de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, registre des plaintes, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, base de données sur Excel, etc.).

Le tableau n° 3 présente les délais recommandés dans le traitement des plaintes.

Tableau 3: Délais recommandés par étape de traitement des plaintes

N°	Etapes	Délais
1.	Réception et enregistrement de la plainte	1 jour
2.	Tri de la plainte	3 jours
3.	Traitement de la plainte (enquête, réunion de concertation, réponse)	7 jours ouvrables
4.	Recours	Après 10 jours
5.	Suivi, clôture et archivage	30 jours

7.1.7. Suivi et évaluation

Le suivi et évaluation des plaintes est assuré directement par les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales de l'UGP. L'ensemble des plaintes est enregistré dans une base de données (sur Excel ou tout autre outil de gestion) pour en faciliter le suivi. Les spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale procèdent à une collecte périodique de données (au moins une fois par trimestre) sur les indicateurs suivants. A la fin de chaque trimestre, l'UGP procédera à l'évaluation du mécanisme en vue de son amélioration. Les indicateurs à suivre concernant la gestion du mécanisme sont les suivants :

- nombre de plaintes reçues pour les hommes et femmes ;
- nombre de plaintes enregistrées pour les hommes et les femmes sur la période du rapportage ;
- nombre de plaintes résolues pour les hommes et les femmes ;
- nombre de plaintes non-résolues (ou résolue par autre mécanisme) ;
- délai de réponse ;
- durée de traitement des plaintes ;
- nombre de plaintes déposées en langues locales par les hommes et les femmes ;
- nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants ;
- nombre et type d'activités de diffusion du mécanisme de gestion des plaintes ;
- pourcentage de plaignants hommes et femmes satisfaits des mesures prises après leur plainte ;
- nombre d'hommes et des femmes sensibilisés ;
- procès-verbaux de mise en place des comités de gestion des plaintes et de conciliation ;
- nombre de plaintes VBG/EAS/HS reçus pour les hommes et femmes ;
- nombre de plaintes VBG/EAS/HS pour les hommes et femmes ayant été référés aux services de prise en charge ;
- délai moyen de réponse et de résolution ;
- rapport de mise œuvre du mécanisme de gestion des plaintes.

Un rapport trimestriel sur l'état de traitement des plaintes est produit par l'Unité de Gestion du Projet (UGP) et intégré au rapport de suivi environnemental et social du projet, transmis à la Banque mondiale.

Des entretiens périodiques sont menés auprès des parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. Les retours ainsi collectés alimentent un processus de rétroaction permettant d'ajuster les procédures, de renforcer les capacités des comités locaux et d'améliorer la qualité de la réponse aux plaintes au fil de la mise en œuvre du projet.

7.2. Procédures de gestion des plaintes sensibles

Les plaintes sensibles relatives aux cas de discrimination, de corruption, de concussion, de fraude ou d'accidents graves sont enregistrées immédiatement dans le registre des plaintes. Le comité de gestion des plaintes en informe l'Unité de gestion du projet (UGP) dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures.

Il procède à l'analyse des faits et à l'appréciation de leur gravité, diligente, le cas échéant, une enquête, recommande des mesures conservatoires si nécessaire et propose des mesures correctives appropriées dans un délai n'excédant pas sept (7) jours ouvrables à compter de l'enregistrement de la plainte.

Lorsque les faits sont susceptibles de constituer une infraction, le comité en informe l'Unité de gestion du projet (UGP), saisit ou recommande la saisine des autorités administratives ou judiciaires compétentes.

Les plaintes relatives aux violences basées sur le genre suivent une procédure spécifique garantissant la confidentialité, la protection et l'accompagnement des plaignants.

7.2.1. Procédures pour la gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

7.2.1.1. Réception et enregistrement de la plainte

Toutes les plaintes de VBG/EAS/HS adressées aux comités locaux de gestion des plaintes à travers divers canaux (Courrier formel, appel téléphonique, sms, réseaux sociaux, courrier électronique, contact via site internet du PASEL, soumission orale ou écrite), seront enregistrées dans un registre spécialement dédié aux VBG/EAS/HS et dans lequel ne seront mentionnées que les informations basiques de la plaignante (âge, sexe, village, quartier), permettant ainsi de garder la confidentialité sur l'identité de la survivante/ au survivant (le modèle de fiche d'enregistrement des plaintes VBG en annexe 6).

Un accusé de réception des plaintes VBG/EAS/HS sera fait à la survivante/au survivant dans un délai n'excédant pas vingt-quatre (24) heures. Celui-ci consiste à :

- confirmer à la/le requérant/ survivants (es) la réception et l'enregistrement de manière appropriée de son dossier, transmis par courrier, ou appel téléphonique, E-mail, etc. ;
- préciser la procédure à suivre ;
- prendre l'autorisation auprès des la/le requérant/ survivants (es) pour partager des informations sur les incidents auprès des structures de prises en charge VBG, le projet PASEL et la Banque mondiale, tout en gardant la confidentialité, et orienter vers une structure d'aide si cela n'a pas encore été fait. La structure de prise en charge des VBG, n'est pas la seule destinataire de ces informations.

Avec le consentement de la survivante, les informations collectées par le point focal du MGP seront transmises aux structures de prises en charges. Ce dernier va suivre le cas en relation avec le spécialiste sauvegardes sociales et VBG du Projet.

Les spécialistes en sauvegarde sociale et environnementale consolident les plaintes VBG/EAS/HS venant des organes de gestions des plaintes, mais aussi des prestataires, des partenaires, citoyen, etc., adressées au projet. Ils les consignent dans une base de données, et les transmettent au niveau du Coordonnateur qui à son tour les transmet à la Banque mondiale dans les 24 heures après réception de l'information.

Le partage des informations relatives aux survivantes de VBG est strictement encadré par les principes de confidentialité, de consentement éclairé et de minimisation des données. Les informations non identifiantes (type de cas, localisation générale, besoins en services) peuvent être partagées à des fins de suivi et de reporting. En revanche, les informations sensibles (identité, détails de l'incident, données médicales) ne sont accessibles qu'aux prestataires de services spécialisés, sur la base du consentement explicite de la survivante. Les comités de gestion des plaintes, l'Unité de Gestion du Projet et la Banque mondiale n'ont accès qu'à des données anonymisées. Le partage s'effectue via des canaux sécurisés, selon le principe du besoin de savoir, afin de garantir la protection, la dignité et la sécurité des survivantes.

7.2.1.2. Tri des plaintes

Les plaintes VBG/EAS/HS enregistrées seront tout d'abord triées par le point focal VBG du MGP qui sera de préférence une femme, afin de déterminer le type de VBG et la responsabilité de leur traitement.

Ensuite les plaintes seront immédiatement référées aux prestataires de services VBG selon les besoins des victimes après avoir obtenu leur consentement éclairé.

Le point focal VBG du comité de gestion des plaintes procédera aux vérifications des plaintes VBG/EAS/HS. Cette vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le programme et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève du travail de la police et du processus judiciaire (si le survivant choisit pour poursuivre le processus juridique).

Au cours du processus de vérification, l'identité de la victime sera tenue confidentielle par les comités de gestion des plaintes.

L'ensemble des points focaux seront formés sur la gestion des plaintes. Par ailleurs, pour les plaintes VBG, il serait préférable que les plaignants puissent spécifiquement pouvoir demander de s'adresser à une femme du comité de gestion des plaintes pour déposer leur plainte. Le projet fera également appel au réseau des prestataires de service ayant une expérience dans l'accompagnement des victimes.

7.2.1.3. Prise en charge des victimes VBG/EAS/HS

La prise en charge des victimes VBG/EAS/HS sera assurée par les prestataires de services VBG. Le PASEL travaillera en étroite collaboration avec les structures de réponse et de prise en charge des survivantes de VBG/EAS/HS existantes au niveau de la zone d'intervention du PASEL. La prise en charge sécuritaire des victimes et des structures de prise en charge sera renforcée par les structures spécialisées, notamment la police et la gendarmerie de la zone du programme.

Dans le cadre de la gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS, les principes/procédures de signalement seront respectés. Il s'agit de :

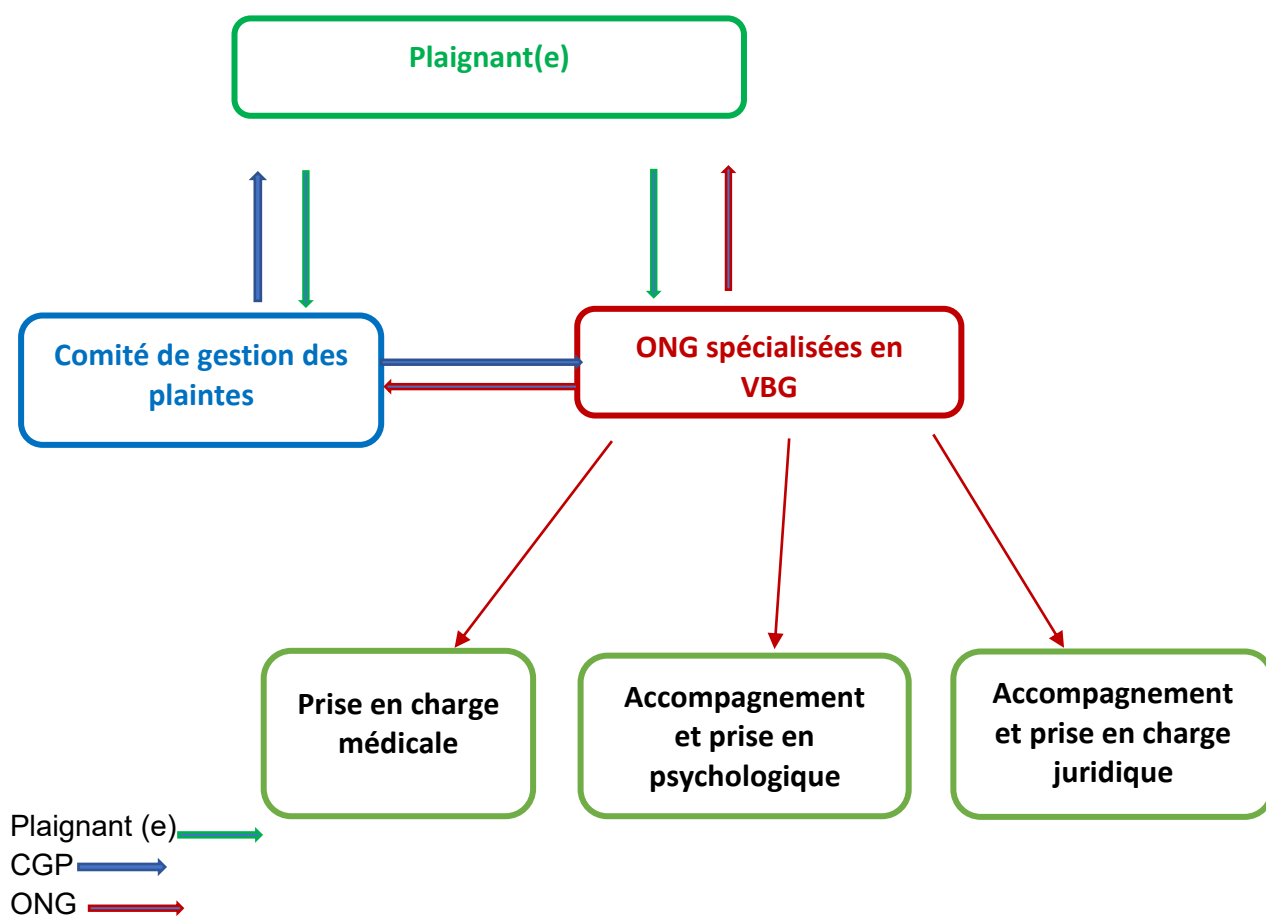
- garantir l'anonymat et la confidentialité ;
- fournir à la survivante un environnement sûr (sécurité physique et évaluation des risques résiduels), en respectant les principes de confidentialité ;
- respecter les souhaits, les droits et la dignité de la survivante ;
- assurer la non-discrimination ;
- déterminer les besoins immédiats des survivantes et les référer vers les services appropriés ;
- demander à la survivante le moyen par lequel elle préfère être contactée (téléphone mobile ou fixe celui d'un(e) ami(e) ou par le biais d'une personne de confiance) ;
- fournir à la survivante des informations sur les services de VBG disponibles auprès des prestataires de services.

Le traitement d'une plainte VBG/EAS/HS se fera dans le respect de l'approche centrée sur le (la) survivant(e). Le tableau 4 présente les principes directeurs de l'approche centrée sur le (la) survivant (e).

Tableau 4 : Principes directeurs de l'approche centrée sur le (la) survivant (e) des VBG/EAS/HS

Principe	Description
Confidentialité	La confidentialité signifie ne divulguer aucune information à aucun moment à qui que ce soit sans le consentement éclairé de la personne concernée.
Respect	Chaque survivant a le droit d'être traité avec respect et dignité pour faire des choix sur ce qui se passe.
Non- discrimination	Toutes les personnes ont un droit égal à la meilleure assistance possible sans discrimination injuste basée sur : le sexe, le handicap, la race, l'ethnie, la couleur, la langue, les convictions religieuses, politiques.
Sécurité	Toute personne a le droit d'être protégée contre de nouvelles violences. Le concept de sécurité comprend la sécurité physique et la sécurité psychologique ainsi que la sécurité émotionnelle.

La figure ci-après présente la procédure de traitement des plaintes liées aux VBG/EAS/HS dues aux activités du projet.



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

Prise en charge médicale

Les prestataires de santé consultés dans le cadre de la prise en charge des VBG qui surviennent au cours de la mise en œuvre du PASEL doivent assurer une prise en charge médicale confidentielle, accessible, compatissante et appropriée des survivantes de la VBG/EAS/HS, dans un climat de sécurité.

En effet, le projet devra veiller à ce que tous les services figurant sur la liste des prestataires de soins médicaux partenaires, disposent de kits d'urgence pour la prise en charge des violences sexuelles. Ces kits d'urgence doivent comprendre :

- des ARV pour une prophylaxie post exposition, en vue de prévenir le VIH dans les 48h qui suivent les actes de violence sexuelle ;
- une contraception d'urgence en vue de prévenir une éventuelle grossesse ;
- un protocole pour la prise en charge des blessures (prophylaxie antitétanique);
- un protocole pour la prévention et le traitement des infections sexuellement transmissibles, et la vaccination contre le tétanos et l'hépatite B.

Pour les cas de harcèlement sexuel, d'exploitation ou d'abus sexuel : tous devront être signalés à la Banque mondiale, dans le respect des principes de confidentialité et du consentement éclairé (pas d'informations spécifiques sur les survivantes).

Les données à fournir porteront sur :

- la nature de la violence ;
- le lien avec le projet (dans les mots/opinion de la survivante) ;
- la localisation ;
- l'âge et le sexe de la survivante et l'auteur présumé (ainsi que son employeur) si disponible, et la référence vers des services si tel a été le cas.

Prise en charge psychosociale

La prise en charge psychosociale sera renforcée par les psychologues cliniciens des unités de prise en charge des victimes de violences implantées dans les hôpitaux de Brazzaville, Pointe-Noire Nkayi, Madingou, Djambala, Gamboma et Ewo.

De même, un appui sera sollicité auprès des associations spécialisées dans le domaine ainsi qu'avec les structures et services compétents de réponse et de prise en charge des survivantes de VBG/EAS/HS existants au niveau des départements en se référant au répertoire des services de prise en charge des VBG.

Prise en charge juridique

L'assistance juridique sera assurée par les services juridiques de la zone du projet. Ils soutiendront les victimes entre autres sur la procédure de la plainte, la rédaction et le dépôt et le suivi des plaintes. Le projet, en collaboration avec les ONG spécialisées dans la prise en charge juridique, apporteront un appui financier afin de faciliter l'accès effectif des victimes aux services de justice.

Prise en charge sécuritaire

Les personnes survivantes aux VBG sont souvent exposées aux attaques répétées des mêmes auteurs. Aussi, les structures de prise en charge sont exposées aux attaques. La prise en charge sécuritaire des victimes et des structures de prise en charge sera renforcée par les structures spécialisées, notamment la police et la gendarmerie de la zone du programme.

7.2.1.4 Clôture et archivage de la plainte

Une fois la vérification faite, le/la survivant (e) sera informé(e) par le prestataire de services de VBG des résultats de la mise en œuvre des actions prévues. Avant toutes communications sur l'issue de la vérification par le projet y compris auprès de l'auteur présumé, le prestataire de service de VBG devra avoir le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le/la plaignant(e), si celle s'avère nécessaire. L'auteur sera aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e et un plan de sécurité a été mis en place. Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

L'archivage physique et électronique des plaintes sensibles se fait dans un délai de 5 jours ouvrable à compter de la fin du rapportage. Les pièces des plaintes VBG/EAS/HS seront conservées au niveau de l'UGP, des comités de gestion des plaintes et des prestataires de services VBG dans un espace à verrouiller pour garantir la confidentialité.

8. VULGARISATION DU MGP

La connaissance du MGP par les parties prenantes est l'une des conditions pour son succès. Dans ce cadre, toutes les informations relatives aux procédures du MGP du Projet PASEL feront l'objet d'une large diffusion auprès des communautés locales et de toutes les parties prenantes.

Pour atteindre les objectifs de la vulgarisation du MGP, des messages appropriés pour faire connaître la procédure de gestion des plaintes seront diffusés en langue officielle et locales, vers des cibles identifiées à travers les canaux suivants :

- Les médias audiovisuels : sensibilisation sur les radios à grande écoute et radio locales en langue locale, diffusion de communiqué ;
- Les canaux associatifs : diffusion du mécanisme de gestion des plaintes auprès des ONG locales et l'association des consommateurs d'électricité ;
- Les canaux institutionnels : diffusion du mécanisme de gestion des plaintes aux autorités administratives, coutumières et aux agences d'exécution ou structures impliquées dans le projet, etc ;
- Les canaux traditionnels ou socioculturels : diffusion du mécanisme de gestion des plaintes aux chefferies traditionnelles, confessions religieuses, leaders d'opinion, notables, crieurs des événements culturels majeurs et des activités sociales ou culturelles rassembleuses, et autres réseaux informels ;
- Réunions communautaires : Il s'agira de partager avec les communautés locales et les groupes vulnérables se trouvant dans la zone d'intervention du projet et au-delà sur la démarche, les instances et modes de saisine, les règles, les procédures de gestion des plaintes et les voies de recours ;
- La presse écrite : diffusion d'articles, de communiqué d'information et des activités de sensibilisation sur le mécanisme de gestion des plaintes ;
- Réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook,) : diffusion de capsules de sensibilisation sur le processus de gestion des plaintes en fonction de leurs catégories et la possibilité de formuler les plaintes en ligne ;
- Affiches : diffusion des dépliants, affiches d'information, banderole, brochure, prospectus, kakemonos, tee-shirt, casquette etc. sur le MGP ;
- Site internet : diffusion du document du MGP sur le site internet du PASEL en téléchargement libre et diffusion aussi des communiqués d'information, de la procédure de dépôt et de traitement des plaintes, des activités de sensibilisation sur le mécanisme de gestion des plaintes ;
- Etc.

9. FORMATION ET RENFORCEMENT DES CAPACITES DES ACTEURS DU MGP

Pour garantir l'efficacité et la crédibilité du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), un plan de formation structuré et continu est indispensable. Il vise à assurer que l'ensemble des acteurs impliqués comprennent clairement leurs rôles, maîtrisent les procédures de traitement des plaintes et soient en mesure d'interagir efficacement avec les prestataires de services externes, notamment dans la gestion des cas sensibles.

La formation sera déployée selon une approche en cascade, afin de garantir une diffusion homogène des connaissances du niveau central jusqu'au niveau communautaire. Les spécialistes en sauvegardes de l'Unité de Gestion du Projet assureront la formation des comités de gestion des plaintes. Les sessions de formation seront organisées suivant un calendrier préalablement défini.

Par ailleurs, des sessions de recyclage trimestrielles seront mises en place afin de corriger les dysfonctionnements identifiés à travers les rapports de suivi et d'améliorer en continu les performances du mécanisme.

Le renforcement des capacités portera principalement sur :

1. Les principes fondamentaux du MGP et la typologie des plaintes, incluant les principes clés (confidentialité, gratuité, non-représailles, transparence), ainsi que les canaux de réception (remplissage du registre, utilisation de la ligne verte, gestion des boîtes à plaintes) ;
2. La typologie des plaintes spécifiques au projet d'électricité ;
3. Les procédures de traitement et de résolution, y compris les techniques d'investigation, de médiation et de négociation à l'amiable ;
4. Les modalités de clôture des plaintes, notamment la signature des procès-verbaux et l'archivage ;
5. La gestion des cas sensibles (VBG/EAS/HS) ;
6. Le rôle et le fonctionnement des organes de gestion des plaintes ;
7. La collaboration avec les prestataires de services.

Le tableau 5 présente les formations et les sensibilisations des parties prenantes qui seront menées.

Tableau 5: Formation et sensibilisation des parties prenantes

Public cible	Modules de formation / sensibilisation	Responsable de la formation/sensibilisation
UGP-PASEL, E ² C, Entreprises contractuelles, administration publique	• Le projet PASEL ; • Les fondamentaux du MGP ; • La typologie des plaintes ; • Les principes clés du MGP ; • Les canaux de réception des plaintes ; • Les procédures de traitement et résolution (l'investigation, techniques de médiation et de négociation à l'amiable) ; • La clôture et l'archivage ; • La gestion des cas sensibles (VBG /EAS /HS) ; • Les organes de gestion des plaintes • Les procédures du mécanisme de gestion plaintes du PASEL ; • La collaboration avec les prestataires de services ; • Les techniques et méthodes de communication sur le MGP.	UGP-PASEL Entreprises contractuelles
Comité de gestion des plaintes	• Le projet PASEL ; • Les fondamentaux du MGP ; • La typologie des plaintes ; • Les principes clés du MGP ; • Les canaux de réception des plaintes ; • Les procédures de traitement et résolution (l'investigation, techniques de médiation et de négociation à l'amiable) ; • La clôture et l'archivage ; • La gestion des cas sensibles (VBG /EAS /HS) ; • Les organes de gestion des plaintes ;	UGP-PASEL

	• Les procédures du mécanisme de gestion plaintes du PASEL ; • La collaboration avec les prestataires de services ; • Les techniques et méthodes de communication sur le MGP.	
Prestataires de services	• Le projet PASEL ; • Les fondamentaux du MGP ; • La typologie des plaintes ; • Les principes fondamentaux ; • Les canaux de réception des plaintes ; • Les procédures de traitement et résolution (l'investigation, techniques de médiation et de négociation à l'amiable) ; • La clôture et l'archivage ; • La gestion des cas sensibles (VBG/ EAS /HS) ; • La collaboration avec les prestataires de services ; • Les techniques et méthodes de communication sur le MGP.	UGP-PASEL
Communautés locales	• Le projet PASEL ; • Les fondamentaux du MGP ; • La typologie des plaintes ; • Les principes fondamentaux ; • Les canaux de réception des plaintes ; • Les procédures de traitement et résolution ; • La clôture et l'archivage ; • La gestion des cas sensibles (VBG / EAS / HS); • Les organes de gestion des plaintes ; • La collaboration avec les prestataires de services.	• UGP-PASEL • Comité de gestion des plaintes

10. BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

Le coût prévisionnel relatif à la mise en œuvre du MGP s'élève à quatre cent quatre-vingt-dix millions (490 000 000) francs CFA. Il prend en compte l'acquisition du matériel de gestion des plaintes, les campagnes de vulgarisation et sensibilisation, le renforcement des capacités des membres de comités de gestion des plaintes, des bénéficiaires et des partenaires, le fonctionnement des comités de gestion des plaintes et la supervision du mécanisme de gestion des plaintes.

Tableau 6 : Budget de mise en œuvre du MGP

N°	Activités	Qté	Coût Unitaire (FCFA)	Coût total (FCFA)	Coût total (USD)
1	Acquisition du matériel de gestion des plaintes (boîtes à réception des plaintes, registres, papier rame, smartphones, stylos, etc.)	Forfait	70 000 000	70 000 000	123 456
2	Vulgarisation du MGP (Location salles, collation participants, Impression des documents, émissions audio visuelles, etc.)	3	60 000 000	180 000 000	317460
3	Formation des membres des comités de gestion des plaintes	3	50 000 000	150 000 000	264550
4	Fonctionnement du comité MGP (sensibilisation, réunions, enquête, production des rapports, communication etc.)	3	5 000 000	15 000 000	26 455
5	Missions de supervision de la mise en œuvre du MGP	3	25 000 000	75 000 000	132275
TOTAL				490 000 000	864197

CONCLUSION

À travers le présent document, le Projet d'Amélioration des Services d'Électricité (PASEL) met à la disposition de l'ensemble des parties prenantes, ainsi que des communautés locales potentiellement affectées, un Mécanisme de Gestion des Plaintes clair, accessible, rapide et efficace.

Ce dispositif, conçu dans le respect des contextes socioculturels locaux, vise à offrir à toute personne ou groupe concerné la possibilité d'exprimer librement ses plaintes, doléances ou préoccupations relatives aux activités du projet.

Le système de gestion des plaintes présenté décrit :

- l'importance et les objectifs du mécanisme dans la prévention et la résolution des différends ;
- les structures responsables de la réception, du traitement et du suivi des plaintes ;
- ainsi que les responsabilités institutionnelles et les ressources nécessaires à la mise en effective.

La mise en œuvre effective de ce mécanisme permettra au projet d'identifier et traiter équitablement les préoccupations exprimées, renforcer la confiance entre les parties prenantes et les bénéficiaires, améliorer la gouvernance et la performance globale du projet, et assurer la redevabilité de l'Unité de Gestion du Projet (UGP).

Ce MGP est un dispositif évolutif, susceptible d'être révisé en fonction des éventuelles faiblesses identifiées, ainsi qu'à la lumière des observations et suggestions émises par les différents partenaires, y compris les bénéficiaires.

ANNEXES

1. Formulaire d'enregistrement des plaintes

FORMULAIRE DE RECEPTION DE LA PLAINTE			
INFORMATION SUR LE/LA PLAIGNANT(E)			
Nom et prénom(s) :			Sexe :
Date et lieu de naissance :		Mode saisine :	
Téléphone :		Adresse :	
Sous-projet ou activité concerné :			
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :	
N° d'enregistrement :		Code PAP si Plaignant est PAP :	
Notre comité prend vos préoccupations très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.		Description de la plainte	
Nous vous tiendrons informé(e) dans un délai de Jours ouvrables et selon votre convenance (lettre écrite, mail, appel téléphonique), des suites qui seront réservées à votre plaintes.			
Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes : • Recevoir la plainte et en accuser réception. • Examiner et évaluer la plainte, en faisant une analyse approfondie de la plainte et en associant, le cas échéant, le personnel technique. • Proposer des solutions et en discuter avec le requérant, ouvrir la discussion à l'ensemble des préoccupations pouvant animer le requérant et appliquer les solutions une fois celles-ci acceptées. En cas de refus, faire remonter la plainte au niveau supérieur pour examen et mesures complémentaires éventuelles (Comité communal/Sous - préfectoral, Départemental ou National) ou vous laisser votre droit de saisir les juridictions compétentes • Clore la plainte et évaluer le résultat.			
Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.			
Informations sur la personne ayant reçu la plainte :			
Nom et prénoms :		Téléphone :	
Niveau (CLGP/CCGP ou CSPGP/CDGP/CGNP) :		District/Quartier/Commune :	
Signature/Visa			

2. Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX VBG/EAS/HS	
1. La survivante a-t-elle donné son consentement pour remplir ce formulaire et orienter le patient ?	Code de réclamation :
	Code d'attention du service EAS/AS :
2. Nom du plaignant :	
3. Nationalité/Origine ethnique	
4. Sexe:	
5. Âge:	
6. Comment le plaignant préfère être contacté (fournir des détails) :	
7. Nom du survivant (s'il ne s'agit pas du demandeur) :	
8. Adresse / coordonnées :	
9. Nom(s) et adresse du parent/tuteur, si moins de 18 ans :	
10. Comment le survivant préfère être contacté (fournir des détails) :	
11. Date de(s) incident(s) :	
12. Moment des incidents :	
13. Lieu du ou des incidents :	
14. Brève description du ou des incident(s) dans les mots du survivant/plaignant :	
15. Nom du ou des accusés :	
16. Agence qui reçoit les plaintes	
17. Personne remplissant le formulaire :	
Nom	
Titre / Titre :	
Agence :	
Date - Signature :	
18. Transférer du point focal au fournisseur de services ou au centre de santé responsable de la réponse aux problèmes EAS/AS	
Agence/ personne (point focal EAS) transmis à :	
Nom et titre de la personne à qui le rapport a été transmis :	
Date - Signature :	

3. Lettre d'accusé réception de la plainte

Niveau du CGP :		District/Quartier/Commune		Téléphone	
Date		heures			
Nom et prénom (s) du plaignant					
Adresse du plaignant					
Téléphone du plaignant					
Mode de soumission de la plainte	Ligne verte / __ / en personne / __ / courriel envoyé / __ / téléphone / __ /				
Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle [Nom de famille du requérant] :					
Objet :					
Le comité de niveau :/ accuse réception de votre plainte en date du Notre comité prend vos préoccupations très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité. Notre comité est doté de procédures de règlement des plaintes que nous suivons pour étudier les plaintes et y apporter une solution. Conformément à nos procédures de règlement des plaintes, nous déterminerons si votre requête satisfait les critères de recevabilité inscrits à notre mécanisme de gestion des plaintes, puis nous envisagerons les prochaines étapes, en tant que de besoin. Nous vous contacterons entretemps si des précisions nous sont nécessaires. Nous vous tiendrons informé (e) dans un délai de jours ouvrables à compter de la date du présent courrier. Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes : - Recevoir la plainte et en accuser réception. - Examiner et évaluer la plainte, en faisant une analyse approfondie de la plainte et en associant, le cas échéant, le personnel technique. - Proposer des solutions et en discuter avec le requérant, ouvrir la discussion à l'ensemble des préoccupations pouvant animer le requérant et appliquer les solutions une fois celles-ci acceptées. En cas de refus, faire remonter la plainte au niveau supérieur pour examen et mesures complémentaires éventuelles (Comité communal ou Sous-préfectoral/ Départemental ou National) ou vous laisser votre droit de saisir les juridictions compétentes. - Clore la plainte et évaluer le résultat Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués. Le Comité					

4. Fiche d'accusé de réception

Cas de Violences Basées sur le Genre (VBG)

⚠ Document strictement confidentiel – Accès limité aux personnes autorisées.

1. Informations administratives

Numéro de référence du dossier : _____

Date de réception : ____ / ____ / ____

Canal de réception : ☐ En personne ☐ Téléphone ☐ Courriel ☐ Boîte à plaintes ☐ Référencement externe ☐

Autre : _____

Lieu de réception : _____

Nom et fonction de l'agent réceptionnaire : _____

2. Informations sur le/la survivant(e)

Nom (facultatif ou code anonyme) : _____

Sexe : ☐ F ☐ M ☐ Autre

Âge : _____

Contact sécurisé (si autorisé) : _____

☐ Consentement donné pour référencement vers services spécialisés

☐ Consentement donné pour partage limité d'informations

3. Nature du signalement (description succincte)

(Ne pas détailler les faits sensibles dans cette fiche)

4. Mesures immédiates prises

☐ Information sur les droits et services disponibles

☐ Référencement vers prestataire VBG

☐ Orientation vers services de santé

☐ Orientation vers assistance juridique

☐ Autre : _____

Nom du prestataire référé : _____

5. Délai indicatif de suivi

Le/la survivant(e) sera recontacté(e) (si autorisé) dans un délai de :

☐ 24 heures ☐ 48 heures ☐ 72 heures ☐ Autre : _____

6. Signature

Nom et signature de l'agent : _____

Date : ____ / ____ / ____

5. Modèle de lettre de réponse officielle à la plainte

Lettre de réponse officielle à la plainte		
Information sur la plainte		
Nom et prénom(s) du/de la plaignant(e) :		Sexe :
Date et lieu de naissance :	Mode saisine :	
Téléphone :	Adresse :	
Sous-projet concerné :		
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :
N° d'enregistrement :	Date de réponse :	
Comité de niveau : / ___ / Quartier/Ville :		Téléphone :
Nous vous informons, qu'après analyse pour déterminer la recevabilité ou non de la plainte et proposer les mesures correctives le cas échéance, notre comité a jugé votre plainte (cocher la case devant recevable ou irrecevable) :	Recevable	
	Irrecevable	
Proposition des mesures correctives à l'effet de la résolution de la plainte (si plainte recevable) :		
Description des faits justifiant l'irrecevabilité/rejet de la plainte (si plainte est irrecevable) :		
Cette décision de notre comité ne vous prive pas de votre droit de toute action auprès de		
Veuillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués.		Président du comité
		Le
Avis du/de la plaignant(e) sur la décision du comité	Favorable	
	Non favorable	
Date/heure/signature du/de la plaignant(e)		

6. Procès-verbal de conciliation

L'an deux mil.....et le.....

Suite à une plainte déposée par :

Contre

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence de :

.....

A l'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ont signé :

Le plaignant

La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes

7. Modèle de lettre de clôture de la plainte

Lettre de clôture de la plainte		
Informations sur la plainte		
Nom et prénom(s) du/de la plaignant(e) :		Sexe :
Date et lieu de naissance :	Mode saisine :	
Téléphone :	Adresse :	
Sous-projet concerné :		
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :
N° d'enregistrement :		Date de réponse :
Comité de niveau : / ____ / Quartier/Ville : téléphone :		
<u>Information du/de la plaignant(e) par le comité</u>		
Le comité vous informe, qu’après l’acception des suites données à votre plainte et la mise en œuvre effective des mesures correctives convenues pour la résolution de celle-ci, le comité procède à la clôture et l’archivage de celle-ci.		
<u>Satisfaction du/de la plaignant(e)</u>		
Je soussigné, répondant à l’identification décrite plus haut, certifie avoir accepté la proposition du comité. Aussi, suite à la mise en œuvre des mesures correctives décidées en réponse à ma requête, consignées dans le Procès-verbal de conciliation, je considère que la plainte est définitivement close.		
Fait à _____, le _____ 202__		
Le/la plaignant(e)		Le Président du comité

8.Modèle du registre de plainte

Informations sur la plainte								Suivi du traitement de la plainte				
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Statut du plaignant(vulnérable)	Date de dépôt de la plainte	Nature de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et localisation	Source de financement	Organe responsable de traitement des plaintes	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

9. Répertoire des prestataires de services VBG

Département	Localité	Arrondissement/quartier	Nom de la structure	Type de prestation	Numéro de téléphone
Bouenza	Bouansa	Bouansa	CSI PMAEI Nkaya Mouangou de Bouansa	Soins de santé	068022019/066219595
Bouenza	Bouansa	Loutété	AZUR Développement (antenne)	Réinsertion et autonomisation	064805797
Bouenza	Madingou	Madingou gare	CSI PMAEI de Madingou gare	Soins de santé	066492156/069487534
Bouenza	Madingou	Madingou gare	Cabinet Médical Maman Nsadissa	Soins de santé	066065626
Bouenza	Madingou	Madingou gare	Cabinet des soins Kiniadi	Soins de santé	068341363
Bouenza	Madingou	Madingou poste	Hôpital de référence de Madingou	Soins de santé	069395033/040123152
Bouenza	Madingou	Madingou poste	Cabinet de soins Roi et Fils	Soins de santé	066382936
Bouenza	Madingou	Madingou	FNUAP (CSI de Madingou)	Appui psychosocial	
Bouenza	Madingou	Madingou	FNUAP (CSI de Madingou)	Appui psychosocial	
Bouenza	Madingou	Madingou	Direction départementale de la Promotion de la Femme	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	06 498 35 44
Bouenza	Madingou	Madingou	Directions Départementale de l'Intégration de la Femme au Développement	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	06 801 32 88
Bouenza	Madingou	Madingou	Tribunal de Grande Instance	Service juridique	
Bouenza	Nkayi	Cetif Foundou Foundou	CSI foundou Foundou	Soins de santé	066505178
Bouenza	Nkayi	CQ101 : Mouana-Nto	CSI PMAEI Mouana-Nto	Soins de santé	068281296
Bouenza	Nkayi	Ex-Suco	Hôpital de référence de Nkayi	Soins de santé	066620965
Bouenza	Nkayi	Ex-Suco	CSI PMAEI Ex-Suco	Soins de santé	064211251/055355099
Bouenza	Nkayi	Ex-Suco	Centre Catholique Sr Mathilde	Soins de santé	066298212
Bouenza	Nkayi	CQ101 : Mouana-Nto	FNUAP (CSI de Nkayi)	Appui psychosocial	
Bouenza	Nkayi	CQ101: Mouana-Nto	FNUAP (CSI de Nkayi)	Appui psychosocial	

Département	Localité	Arrondissement/quartier	Nom de la structure	Type de prestation	Numéro de téléphone
Bouenza	Nkayi	Nkayi	Tribunal d'Instance	Service juridique	
Bouenza	Nkayi	Ex-Suco	AZUR Développement (antenne)	Service juridique	065490520
Bouenza	Nkayi	Ex-Suco	AZUR Développement (Antenne)	Service santé mentale	065490520
Bouenza	Nkayi	Ex-Suco	AZUR Développement (antenne)	Réinsertion et autonomisation	065490520
Brazzaville	Brazzaville	Bacongo	Hôpital de base de Bacongo	Soins de santé	05 526 30 15
Brazzaville	Brazzaville	Makélékélé	Hôpital de Base de Makélékélé	Soins de santé	06 635 56 05
Brazzaville	Brazzaville	Mfilou	Hôpital de base de Mfilou	Soins de santé	069754476/055592511
Brazzaville	Brazzaville	Talangaï	Hôpital de Reference de Talangaï	Soins de santé	06 628 60 28
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Association médecin après la mort plus jamais ça	Soins de santé	05 765 55 69
Brazzaville	Brazzaville	Moungali	Association Nationale des Sage-Femmes du Congo (A. NA.SA.F.CO)	Soins de santé	055583644 / 066688628
Brazzaville	Brazzaville	Moungali	Association Congolaise pour le Bien-Etre Familial (ACBEF)	Soins de santé	05 556 40 46
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Association Force du Conseil de Santé et Soins Généraux (AFCSSG)	Soins de santé	066969169
Brazzaville	Brazzaville	Poto-Poto	Association de Développement de la Sante	Soins de santé	
Brazzaville	Brazzaville	Poto-Poto	Association Humanitaire des Sages Femmes et Infirmières du Congo (A.H.S.F.I.C.)	Soins de santé	066330532 / 040150393
Brazzaville	Brazzaville	Plateaux	Association Serment Universel	Soins de santé	06 950 50 50
Brazzaville	Brazzaville	CHU	Association des Femmes Médecins du Congo	Soins de santé	

Département	Localité	Arrondissement/quartier	Nom de la structure	Type de prestation	Numéro de téléphone
Brazzaville	Brazzaville	Madibou	Unités de prise en charge des victimes de violence	Soins de santé	
Brazzaville	Brazzaville	Makélékélé	Unités de prise en charge des victimes de violence	Soins de santé	
Brazzaville	Brazzaville	Talangaï	Unités de prise en charge des victimes de violence	Soins de santé	
Brazzaville	Brazzaville	Bacongo	Unités de prise en charge des victimes de violence	Soins de santé	
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Service d'assistance médicale et d'urgence (Ambulance)	Soins de santé	222826151
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Communauté de Développement et D'action Sociale au Congo	Soins de santé	05 551 45 18
Brazzaville	Brazzaville	Mfilou	Azur Développement (centre)	Appui psychosocial	
Brazzaville	Brazzaville	Moungali	Actions de Solidarité Internationale	Appui psychosocial	066323391
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Association Psycho-Santé Solidarité	Appui psychosocial	06 661 30 74
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Service de l'action éducatrice en République du Congo	Appui psychosocial	069590581/064939766
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Direction départementale de la Promotion de la Femme	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	06 973 01 62
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Direction Départementale de l'Intégration de la Femme au Développement	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Police Nationale	Service de sécurité	117
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Sapeurs-pompiers	Service de sécurité	118
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Tribunal de Grande Instance de Brazzaville	Service juridique	

Département	Localité	Arrondissement/quartier	Nom de la structure	Type de prestation	Numéro de téléphone
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Actions de Solidarité Internationale (ASI)	Service juridique	06 632 33 91
Brazzaville	Brazzaville	Mfilou	Azur Développement (centre)	Service juridique	info@azurdev.org
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Association Femmes Huissiers de Justice du Congo	Service juridique	069790942/ 055186160
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Association des Femmes Juristes du Congo (AFJC)	Service juridique	068682353/055984942 /066686465
Brazzaville	Brazzaville	Talangaï	Centre d'Ecoute et d'Assistance Juridique de Talangaï	Service juridique	
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Association des Nations Unies, réalités, perspectives, paix, démocraties et droits de l'Homme	Service juridique	068377543
Brazzaville	Brazzaville	Centre-ville	Association congolaise pour la défense du Droit	Service juridique	06 668 23 80
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Association pour les Droits de l'Homme et l'univers carcéral	Service juridique	05 559 82 96
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Action des chrétiens pour l'abolition de la torture au Congo (ACAT)	Service juridique	053058666 / 055978541
Brazzaville	Brazzaville	Centre-ville	La convention nationale des Droits de L'Homme	Service juridique	05 526 88 75
Brazzaville	Brazzaville	Centre-ville	Ordre des huissiers de justice du Congo	Service juridique	05 551 34 43
Brazzaville	Brazzaville	Mfilou	Azur Développement (Centre)	Service santé mentale	
Brazzaville	Brazzaville	Moungali	Centre National de Traitement des Traumatismes Psychiques (CNTTP)	Service santé mentale	05 743 09 02

Département	Localité	Arrondissement/quartier	Nom de la structure	Type de prestation	Numéro de téléphone
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Association Psycho-Santé Solidarité	Service santé mentale	06 661 30 74
Brazzaville	Brazzaville	Moungali	Association pour la Défense et le Salut de la Fille-Mère (A.D.S.F.M.)	Réinsertion et autonomisation	06-939-45-04 / 06-638-58-02
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Actions de Solidarité Internationale (ASI)	Réinsertion et autonomisation	06 632 33 91
Brazzaville	Brazzaville	Mfilou	Azur Développement (centre)	Réinsertion et autonomisation	
Brazzaville	Brazzaville	Brazzaville	Association monde-Action	Réinsertion et autonomisation	06 839 97 87
Cuvette	Boundji	Engana	CSI PMAS d'Engana	Soins de santé	069849807/065897000
Cuvette	Boundji	Saint-Benoît	CSI PMAE2 de Boundji	Soins de santé	066904341
Cuvette	Boundji	Saint-Benoît	CSI PMAS de Saint-Benoît	Soins de santé	066523769
Cuvette	Owando	Kouyoungandza	CSI PMAE1 Kouyoungandza	Soins de santé	069483895
Cuvette	Owando	Mariele	CSI PMAE1 Mariele	Soins de santé	069457321
Cuvette	Owando	OSSANGOU	CSI PMAS Ossangou	Soins de santé	069778948
Cuvette	Owando	Owando1	CSI PMAS d'Owando1	Soins de santé	066414109
Cuvette	Owando	Owando2	CSI PMAS d'Owando2	Soins de santé	053251224
Cuvette	Owando	Owando2	Infirmierie des Armées	Soins de santé	055391534
Cuvette	Owando	Owando2	Hôpital Général 31 Juillet 1967	Soins de santé	066228641
Cuvette	Owando	Owando	Direction départementale de la Promotion de la Femme	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	06 663 77 86
Cuvette	Owando	Owando	Directions Départementale de l'Intégration de la Femme au Développement	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	06 832 33 68
Cuvette	Owando	Owando	Tribunal de Grande Instance	Service juridique	

Département	Localité	Arrondissement/quartier	Nom de la structure	Type de prestation	Numéro de téléphone
Cuvette	Owando	Owando	Association monde-Action	Réinsertion et autonomisation	068447179
Cuvette	Oyo	Bokouele	CSI PMAS de Bokouélé	Soins de santé	069755136
Cuvette	Oyo	Edou	CSI PMAS d'Edou	Soins de santé	069215365/053774203
Cuvette	Oyo	Obouya	CSI PMAS d'Obouya	Soins de santé	066904341
Cuvette	Oyo	Oyo	Hôpital Généréal ELBO	Soins de santé	050257020
Cuvette	Oyo	Oyo	Hôpital de base Mama MOUEBARA	Soins de santé	066664922
Cuvette	Oyo	Oyo	CSI PMAS de Oyo	Soins de santé	055763425
Cuvette	Oyo	Oyo	Centre Médical d'ABO	Soins de santé	069066966
Cuvette	Oyo	Oyo	Tribunal de Grande Instance	Service juridique	
Cuvette-Ouest	Ewo	Ewo	CSI PMAS d'Ewo	Soins de santé	066428271
Cuvette-Ouest	Ewo	Ewo	Hôpital de Reference d'Ewo	Soins de santé	064714841
Cuvette-Ouest	Ewo	Ewo	Notre Dame de Compassion	Soins de santé	050870028
Cuvette-Ouest	Ewo	Ewo	Infirmierie de la Garnison	Soins de santé	
Cuvette-Ouest	Ewo	Ewo	Service d'hygiène et de la promotion de la santé	Appui psychosocial	06 8563158
Cuvette-Ouest	Ewo	Ewo	Cellule Eglise Evangélique du Congo	Appui psychosocial	
Cuvette-Ouest	Ewo	Ewo	Direction départementale de la Promotion de la Femme	Refuge, espace sur pour les femmes et les fille	066195816/055282808
Cuvette-Ouest	Ewo	Ewo	Directions Départementale de l'Intégration de la Femme au Développement	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	06 846 51 91
Cuvette-Ouest	Ewo	Ewo	Association monde-Action	Réinsertion et autonomisation	066538180
Niari	Dolisie	Moupépé	Hôpital de référence de Dolisie	Soins de santé	067062350/055637527
Niari	Dolisie	Petit Zanaga	Hôpital régional des armées	Soins de santé	055572509
Niari	Dolisie	Petit Zanaga	Hôpital général de Dolisie	Soins de santé	068291906

Département	Localité	Arrondissement/quartier	Nom de la structure	Type de prestation	Numéro de téléphone
Niari	Dolisie	Dolisie	Direction départementale de la Promotion de la Femme	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	06 624 71 70
Niari	Dolisie	Dolisie	Direction Départementale de l'Intégration de la Femme au Développement	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	04 066 14 27
Niari	Dolisie	Dolisie	Tribunal de Grande Instance	Service juridique	
Niari	Dolisie	Dolisie	Action chrétiens pour l'abolition de la torture au Congo (ACAT)	Service juridique	
Nkeni-Alima	Gamboma	Gamboma 3	CSI Gamboma 2 (PMAS)	Soins de santé	069353678
Nkeni-Alima	Gamboma	Gamboma 3	CSI Gamboma 3 (PMAS)	Soins de santé	066389546
Nkeni-Alima	Gamboma	Mossendé	CSI Mossendé (PMAE 1)	Soins de santé	065883190/069353542
Nkeni-Alima	Gamboma	Obaba	CSI Obaba (PMAE 1)	Soins de santé	069484111
Nkeni-Alima	Gamboma	Ossa 2	CSI Ossa 2 (PMAE 1)	Soins de santé	065685210
Nkeni-Alima	Gamboma	Ottui	CSI Ottui (PMAE 1)	Soins de santé	066340568
Nkeni-Alima	Gamboma	Tsampoko	CSI Tsampoko (PMAE 1)	Soins de santé	064946557
Nkeni-Alima	Gamboma	Gamboma 1	FNUAP (CSI de Gamboma)	Appui psychosocial	
Nkeni-Alima	Gamboma	Gamboma	Tribunal de Grande Instance	Service juridique	
Plateaux	Djambala	Djambala 1	FNUAP (CSI de Djambala)	Appui psychosocial	
Plateaux	Djambala	Ossa 1	CSI Ossa 1 (PMAE 1)	Soins de santé	069246857
Plateaux	Djambala	Djambala	Direction départementale de la Promotion de la Femme	Refuge, espace sur pour les femmes et les fille	06 663 77 86
Plateaux	Djambala	Djambala	Directions Départementale de l'Intégration de la Femme au Développement	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	06 911 75 99
Plateaux	Djambala	Djambala	Direction départementale de la Promotion de la Femme	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	06 663 77 86

Département	Localité	Arrondissement/quartier	Nom de la structure	Type de prestation	Numéro de téléphone
Plateaux	Djambala	Djambala	Direction Départementale de l'Intégration de la Femme au Développement	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	06 911 75 99
Plateaux	Djambala	Djambala	Tribunal de Grande Instance	Service juridique	
Plateaux	Ngo	Ngo	CSI Ngo PMAE1	Soins de santé	064236463
Plateaux	Ngo	Nsah	CSI Nsah (PMAE 1)	Soins de santé	066180374
Plateaux	Ngo	Ngo	Tribunal d'Instance	Service juridique	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Loandjili	Hôpital Général de Loandjili	Soins de santé	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	Hôpital Général Adolphe Cissé	Soins de santé	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	Azur Développement	Soins de santé	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	Solidarité, disponibilité des œuvres sociales aide et entraide (SODIOS)	Soins de santé	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	Association congolaise pour le bien-être familial (ACBEF)	Soins de santé	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	Actions de Solidarité Internationale (ASI)	Soins de santé	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	Fondation AVSI	Soins de santé	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Ngoyo	Hôpital Général de Ngoyo	Soins de santé	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Tié-Tié	Hôpital de Tié-Tié	Soins de santé	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Pointe-Noire	Agence régionale d'information et de prévention du SIDA	Soins de santé	05 559 11 22
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Pointe-Noire	Association Avenir Positif	Appui psychosocial	05 530 93 67
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Pointe-Noire	Association Coalition du Peuple Congolais	Appui psychosocial	05 380 60 81
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	Association congolaise pour le bien-être familial (ACBEF)	Appui psychosocial	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	Actions de Solidarité Internationale (ASI)	Appui psychosocial	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	Fondation AVSI	Appui psychosocial	

Département	Localité	Arrondissement/quartier	Nom de la structure	Type de prestation	Numéro de téléphone
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	AZUR Développement (antenne)	Appui psychosocial	066280048/064390519
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Nzassi	ONG SO-DIOS	Refuge, espace sur pour les femmes et les filles	055538022 /066599262
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Pointe-Noire	Cour d'Appel	Service juridique	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Pointe-Noire	Tribunal de Grande Instance	Service juridique	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Pointe-Noire	Tribunal d'Instance	Service juridique	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	AZUR Développement (antenne)	Service juridique	066280048/064390519
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Pointe-Noire	Association pour les Droits de l'Homme et l'univers carcéral	Service juridique	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Pointe-Noire	Action des chrétiens pour l'abolition de la torture au Congo (ACAT)	Service juridique	053058666/055978544
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Centre-ville	La convention nationale des Droits de L'Homme	Service juridique	05 526 88 75
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Pointe Noire	ONG SO-DIOS	Service santé mentale	055538022/066599262
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	Azur Développement	Service santé mentale	066280048/064390519
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	Actions de Solidarité Internationale (ASI)	Réinsertion et autonomisation	
Pointe-Noire	Pointe-Noire	Lumumba	ONG SODIOS	Réinsertion et autonomisation	055538022/066599262