



PROJET DJIBOUTI NUMERIQUE (P174461)

Janvier 2025

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES POUR LE PROJET DJIBOUTI
NUMERIQUE (Sensible aux plaintes EAS/HS-VBG)

1. Introduction

Le mécanisme de gestion des plaintes est un ensemble de structures, de procédures et processus par lesquels les plaintes, les questions sur le projet, ainsi que les problèmes qui surgissent dans sa mise en œuvre sont résolus. Le mécanisme de gestion des plaintes vise à gérer les risques, diffuser les informations sur les possibilités de recours, permettre l'alerte précoce et augmenter la transparence, la responsabilisation des acteurs du projet et l'appropriation des activités du projet par les citoyens.

Pour la gestion des plaintes non sensibles, le point focal principal sous la supervision de l'équipe Environnementale et Sociale (E&S) de l'UGP, assurera les tâches suivantes :

- Enregistrer toutes les plaintes reçues dans un registre et une base de données numérique dédiée.
- Encourager la résolution immédiate des plaintes dans la mesure du possible.
- Rendre compte publiquement des plaintes non sensibles et des mesures prises pour y répondre.

Les plaintes non sensibles pourront être déposées par divers canaux mis à la disposition des parties prenantes :

- **Courrier électronique** ; projetdfn.mctp@gmail.com
- **Ligne téléphonique (numéro vert)** ; 21445621
- **Numéro Vert de l'UNFD pour les plaintes sensibles** : 1520 (avec pour Code Dfn)
- **Boîtes à lettres physiques** disponibles au niveau de l'UGP, des bureaux de l'UNFD et des chantiers dans les régions cibles.

Une base de données numérique (outil Excel) sera mise en place pour assurer un suivi rigoureux du traitement des plaintes, de leur réception jusqu'à leur clôture.

Le traitement des plaintes non sensibles privilégie une approche amiable, basée sur l'explication et la médiation. En cas d'échec du processus extrajudiciaire, le recours à la justice constitue la solution de dernier ressort.

Pour la gestion spécifique des plaintes hypersensibles (EAS/HS), le MGP prévoit des modalités spécifiques pour le traitement des plaintes dites « hypersensibles », en particulier celles liées à l'Exploitation et/ou aux Abus Sexuels et au Harcèlement Sexuel (EAS/HS). Ces plaintes, par leur nature, nécessitent des précautions particulières pour protéger les survivantes contre les risques de représailles, de stigmatisation ou de blâme.

Les plaintes d'EAS/HS, qu'elles soient formulées verbalement ou par écrit, suivront un processus distinct :

- **Formulaire spécifique** : Un formulaire dédié sera mis à disposition pour ces plaintes, qui ne suivront pas les mêmes procédures que les plaintes non sensibles.
- **Confidentialité** : Les plaintes EAS/HS ne seront pas inscrites dans le même registre que les plaintes non sensibles. Elles seront enregistrées et traitées exclusivement par la cellule d'écoute, d'information et d'orientation de l'UNFD.

- **Réception et transfert** : Les plaintes signalées aux points focaux (principal et régionaux) seront immédiatement transférées à la cellule d'écoute. Celle-ci offrira aux survivantes des services adaptés (psychosociaux, médicaux, juridiques) et, avec leur consentement, facilitera le transfert des plaintes vers les autorités compétentes.

Les survivantes conservent à tout moment le droit de :

- Mettre fin au processus administratif ;
- Accéder à la justice, que ce soit pendant ou après le processus administratif.

2. Canaux de signalement adaptés

Les points de recueil des plaintes, y compris celles d'EAS/HS, seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel et sécuritaire des zones d'intervention du projet :

- **Boîtes à lettres physiques** : disponibles à l'UGP, à l'UNFD et sur les chantiers des régions ciblées.
- **Numéro vert** : ligne téléphonique dédiée, accessible en toute confidentialité.
- **Courrier électronique** : un canal sécurisé pour le dépôt des plaintes.

3. Enregistrement et suivi des plaintes

- Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite, est inscrite dans un registre tenu par le point focal principal de l'UGP.
- Les plaintes EAS/HS, en revanche, sont enregistrées uniquement par la cellule d'écoute, d'information et d'orientation, qui veille à la sauvegarde des données confidentielles en coordination avec le spécialiste VBG.
- Le point focal principal, en coordination avec la spécialiste VBG de l'UGP, analysera s'il existe un lien entre la plainte et le projet.
- Un accusé de réception sera remis au plaignant dans un délai maximum de **48 heures** après le dépôt de la plainte.

Traitement et suivi

Les différentes étapes du traitement et suivi des plaintes sont essentielles pour garantir une gestion efficace et transparente sont :

- *Évaluation et classification*

L'équipe chargée du traitement évalue la plainte pour déterminer si la plainte est jugée recevable. La plainte est classée en fonction de sa nature.

- *Collecte de preuves et enquête*

Si la plainte est jugée recevable, une enquête est ouverte. Une équipe désignée par l'équipe en charge du mécanisme de gestion des plaintes collectera des preuves, interrogeront les témoins et examineront les éléments liés à l'incident /préoccupations.

- *Décision et mesures correctives*

L'équipe en charge du mécanisme de gestion des plaintes notamment le spécialiste de la gestion environnemental, le spécialiste du développement social, la spécialiste VBG ainsi que le point focal principal du MGP examine les résultats de l'enquête sous la supervision du chef de projet. Des mesures correctives sont proposées pour résoudre la plainte de manière satisfaisante.

4. Délais et Procédures

La gestion des plaintes dépend de leur nature et de la complexité des enquêtes. Voici comment les délais sont établis :

Plaintes non Sensibles :

- Pour les plaintes telles que **violences verbales, injures ou discrimination**, qui ne nécessitent pas d'enquête approfondie, l'équipe en charge du MGP peut fournir une réponse dans un délai de **sept (07) jours**.
- Si nécessaire, une **visite d'inspection** par un spécialiste peut être effectuée dans les **sept (7) jours** suivant la réception de la plainte.
- Toutes les plaintes doivent être **clôturées dans les trente (30) jours ouvrables** suivant leur enregistrement initial. Les enquêtes plus complexes seront traitées progressivement.

Plaintes Sensibles :

- Pour des plaintes telles que **corruption, fraude ou violences sexuelles**, le délai peut s'étendre à **trente (30) jours** ou plus, en fonction de la complexité de l'enquête.
- En cas de besoin médical urgent (par exemple, suite à un viol), la prise en charge médicale doit être effectuée dans les **72 heures**.
- La prise en charge psychologique et juridique doit débuter dès le signalement du cas par l'intermédiaire des services disponibles.

Tableau : délai recommandé par étape de traitement des plaintes

N°	Etapes	Délais
1.	Réception, enregistrement de la plainte	2 jour
2.	Tri de la plainte : examen préliminaire, validation, classement, et constitution du dossier de plainte	5 jours
3.	Courrier de suivi de la plainte	1 jour

4.	Traitement de la plainte	7 jours ouvrables
5.	Réponses et prises de mesures	10 jours ouvrables
6.	Mise en oeuvre des mesures	7 jours
7.	Résolution et clôture	3 jours
8.	Suivi, clôture et archivage	1 jour

5. Action

Après l'enquête d'investigation, l'équipe en charge du mécanisme de gestion des plaintes décidera 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.

- Notification au plaignant

Le plaignant est informé de la décision prise concernant sa plainte. Si des actions sont nécessaires, il est informé des étapes suivantes. Les plaintes sont traitées puis notifiées au plaignant sans répression, sans menace et sans intimidation. Les procédures de traitement, de résolution et de réponse seront les mêmes, cependant les entités impliquées dans le processus et la résolution finale seront conformes aux niveaux de risque. Alors que les plaintes à niveau de risque faible et moyen seront traitées et résolues par l'Unité de Gestion du Projet et les plaintes à risque élevé pourront compter sur la participation des autres instances. La résolution proposée de la plainte peut conduire à deux voies d'action suivantes :

- Résolution acceptée

La proposition de résolution acceptée par le demandeur donne lieu à sa formalisation et à sa mise en œuvre. Si possible, les deux parties doivent signer un accord. Un système simplifié peut également être mis en place pour évaluer le degré de satisfaction de la réponse obtenue.

- Résolution non acceptée

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. Et si nécessaire, les plaintes doivent être communiquées au niveau départemental pour mieux les résoudre.

6. Résolution et clôture des plaintes

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. Et si nécessaire, les plaintes doivent être communiquées au niveau départemental pour mieux les résoudre.

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

La résolution et la clôture du dossier devraient intervenir dans les 45 jours à compter de la réception de la plainte initiale par le chef de projet responsable de fournir une réponse. Cependant, le délai de traitement d'une plainte ne doit en aucun cas dépasser les deux (02) mois à compter de sa date de réception.

La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente.

7. ANNEXES

Annexe 1 : Modèle de formulaire de réception de la plainte

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 :	
<p>Notre équipe 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.</p>		<p>Description de la plainte</p>	
<p>Nous vous tiendrons informé(e) dans un délai dejours ouvrables et selon votre convenance (lettre écrite, mail, appel téléphonique), des suites qui seront réservées à votre plaintes.</p>			
<p>Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 (l'UGP) ou vous laisser votre droit de saisir les juridictions compétentes • Clore la plainte et évaluer le résultat. 			
<p>Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.</p>			
<p>Informations sur la personne ayant reçu la plainte :</p>			
Nom et prénoms :		Téléphone :	
		Quartier/Commune :	
		Signature/Visa	

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

Les informations contenues dans ce formulaire sont **CONFIDENTIELLES**. Tous les formulaires doivent être **PROTÉGÉS PAR MOT DE PASSE**.

Ce formulaire doit être rempli par le spécialiste VBG du projet dès réception d'un incident EAS/AS lié à un projet pour enregistrer le nom, le code et le consentement de la survivante, y compris si le plaignant n'a pas consenti à être référé., veuillez ajouter la plainte à la base de données, mais ne collectez pas d'informations détaillées sur le formulaire de plainte. Ce formulaire doit être classé séparément des autres documents de documentation et ne doit pas être partagé.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX 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 :	

Annexe 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 :					
<p>L'équipe en charge du MGP :/ accuse réception de votre plainte en date du Notre équipe 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.</p> <p>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.</p> <p>Nous vous tiendrons informé (e) dans un délai de jours ouvrables à compter de la date du présent courrier.</p> <p>Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes :</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 (l'UGP) ou vous laisser votre droit de saisir les juridictions compétentes.

- **Clore la plainte et évaluer le résultat**

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

L'équipe en charge du MGP