

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DU
DÉVELOPPEMENT RURAL
MINADER



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work – Fatherland

MINISTRY OF AGRICULTURE AND
RURAL DEVELOPMENT
MINADER

UNITÉ DE GESTION DE PROJET D'URGENCE DE LUTTE CONTRE LA CRISE ALIMENTAIRE
PROJET D'URGENCE DE LUTTE CONTRE ALIMENTAIRE AU CAMEROUN

FINANCEMENT : Crédit IDA No. 7116-CM

CHEF DE PROJET : MINADER

**MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES/DOLÉANCES
RELATIVES AUX VIOLENCES BASÉES SUR LE GENRE
DANS LE CADRE DU PROJET D'URGENCE DE LUTTE
CONTRE LA CRISE ALIMENTAIRE AU CAMEROUN**

Septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

ABRÉVIATIONS	3
GLOSSAIRE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.0 MANDAT DU PULCCA	9
1.1 RESUME DU CONTEXTE DU PROGRAMME PAR PAYSERREUR ! SIGNET NON DEFINI.	
1.2 OBJECTIFS DU VBG-MGP	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.0 PRINCIPES GUIDANT DU EAS/HS MGP DE PULCCA	Erreur ! Signet non défini.
3.0. COMPOSITION DU MGP/EAS/HS DU PULCCA	14
4.0. DIFFUSION DU VBG-MGP DE PULCCA	14
5.0 TRAITEMENT DES PLAINTES EAS/HS	15
6.0 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES ACTEURS DU EAS/HS - VBG	16
7.0 ÉTAPES SPÉCIFIQUES DE L'EAS/HS - MGP	16
8.0. CANAUX D'ORIENTATION DES INCIDENTS	16
8.1. Actions préparatoires pour l'accueil des survivants (es)	17
8. 2. Que faire lorsque les services sont indisponibles ?	17
8.3. Signalement et orientation : Non-spécialistes de la VBG	17
8. 4. Signalement et orientation : Spécialistes de la VBG	18
9.0 PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	18
9.1. Réception, tri et traitement	18
9. 2. Réception et suivi	18
9. 3. Analyse des Faits	19
9.4. Vérification des incidents et enquête	19
9. 5. Audit du MGP	20
9. 6. Fournir un retour d'information	20
9. 7. Fermeture du Processus	21
9.8. RESPONSABILITES DES PARTIES PRENANTES DU VBG-MGP	22
10. ANNEXES	337
ANNEXE 1 FORMULAIRE VBG	337
ANNEXÉ 2 : LETTRE DE PRISE EN COMPTE DE LA PLAINTÉ BASEE SUR LE GENRE/VBG/ EAS/HS	28

ANNEXE 3 : FICHE DE SATISFACTION DU PLAIGNANT	2
.....	
9	
ANNEXE 4 : PLAINTES ENREGISTREES BASEE SUR LE GENRE/VBG/ EAS/HS	3
.....	
0	
ANNEXE 5 : ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE	31
.....	
ANNEXEE 6 : FICHE DE	31
CONTROLE.....	31
ANNEXE 7: FICHE TRIMESTRIELLE D'EVALUATION DES COMITES DE GESTION	3
.....	
2	
ANNEXE 9: FORMAT DU RAPPORT TRIMESTRIEL DES GESTION DES PLAINTES	34
.....	
ANNEXE 10: PROCES-VERBAL DE LA FORMATION DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES	34
.....	

ABRÉVIATIONS

E&S	Environnemental et social
ESF	Environnemental et cadre social
EAS	Exploitation et abus sexuel
EC	Équipe de conformité
FPI	Financement des projets d'investissement
HS	Harcèlement sexuel
MGP	Mécanismes de gestion des plaintes/doléances
MINAS	Ministère des affaires sociales
MINPROFF	Ministère de la promotion de la femme et de la famille
NES	Normes environnementales et sociales
ONG	Organisation non-gouvernemental
OBF	Organisation basée sur la foi
OBC	Organisation à base communautaire
PULCCA	Projet d'urgence de lutte contre la crise alimentaire au Cameroun
PV	Procès-verbal
VBG/MGP	Spécialiste des violences basées sur le genre
RFA	Responsable financier et administratif
SCOM	Spécialiste en communication
SQE	Spécialiste des questions environnementales
SQS	Spécialiste des questions sociales
QVBG	Questions de violences basées sur le genre
M&E	Responsable Suivi-Évaluation
SMS	Short Message Service
SMP	Spécialiste Marché public
PIU	Unit de mise en œuvre
VBG	Violences basées sur le genre
VAE	Violences faites aux enfants

LISTE DES TABLES

Table 1 : Matrice de suivi	20
Table 2 : Responsabilités des parties prenantes dans le cadre du MGP	22
Table 3 : Plan d'action VBG-MGP pour le renforcement des capacités des parties prenantes	25

Glossaire

Lors de la mise en œuvre du PULCCA, il est important de se rappeler que, en ce qui concerne les mécanismes de traitement des plaintes relatives aux violences basées sur le genre, la terminologie employée peut être source de confusion pour de nombreuses parties prenantes du projet. Dans certains cas, des termes tels que « problème », « préoccupation », « plainte », « doléance » et « revendication » peuvent être utilisés de manière interchangeable. Dans d'autres circonstances, ces termes peuvent avoir des significations très différentes en fonction du contexte socio-culturel de la zone du projet. Par conséquent, il n'existe pas de réponse précise quant aux termes et définitions les plus appropriés à utiliser. Le présent document utilise les termes suivants :

Termes	Définition
Exploitation sexuelle	Cela désigne tout abus réel ou tentative d'abus d'une position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de tirer profit en terme d'argent, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'autrui.
Abus sexuel	Il s'agit de toute intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires.
Harcèlement sexuel	Cela comprend toute avance sexuelle non désirée, demande de faveur sexuelle et toute autre conduite verbale ou physique de nature sexuelle. Les avances sexuelles, les demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident ; il peut inclure des actes implicites et subtils, mais il implique toujours des dynamiques de pouvoir et de genre dans lesquelles une personne en position de pouvoir utilise sa position pour harceler une autre personne en raison de son genre. Un comportement sexuel est considéré comme non désiré lorsque la personne qui le subit le considère comme indésirable (par exemple, regarder quelqu'un de haut en bas, embrasser ou faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler et faire des appels téléphoniques, offrir des cadeaux personnels).
Faveurs sexuelles	Une forme de harcèlement sexuel qui comprend le fait de promettre un traitement favorable (par exemple, une promotion) ou de menacer d'un traitement défavorable (par exemple, une perte d'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou exploiteur.
Survivant	Une personne qui a subi une exploitation et des abus sexuels, du harcèlement sexuel ou d'autres formes de violence basée sur le genre.
Confidentialité	Un principe éthique selon lequel les prestataires de services doivent protéger les informations recueillies auprès des survivants et ne pas partager ces informations avec un autre prestataire sans leur permission explicite. La

Exceptions à la protection de la vie privée	confidentialité et le consentement éclairé doivent toujours être prioritaires lors de l'application des Principes Directeurs et de l'approche centrée sur le survivant. Toutefois, dans des circonstances exceptionnelles, la confidentialité peut être levée : 1) si le survivant est un adulte qui menace sa propre vie ou celle d'autrui ; et 2) lorsque le survivant est un enfant.
Consentement	Cela se réfère à une approbation ou un assentiment donné volontairement et librement, après un examen attentif. Pour donner son consentement, les individus doivent avoir accès à toutes les informations pertinentes au moment où ils donnent leur consentement, et ils doivent être en mesure d'évaluer et de comprendre les conséquences de toute action. Ils doivent être conscients de leur droit de refuser de s'engager dans une action et avoir le pouvoir de l'exercer, et ils ne doivent pas se sentir contraints par des considérations financières, la force ou des menaces (IASC 2015 : 324).
Plainte/Doléanc e	Une expression de mécontentement qui découle de problèmes réels ou perçus, se référant généralement à une source spécifique de préoccupation et/ou recherchant une solution spécifique. Pour le MT-VBG (Mécanisme de Traitement – Violence Basée sur le Genre), les impacts réels et perçus sont traités de manière égale et bénéficient de la même procédure régulière. Les termes "doléance" et "plainte" sont utilisés de manière interchangeable dans le présent document.
Mécanisme de traitement des plaintes/doléances en matière de VBG	Un processus de réception, d'enquête et de réponse aux préoccupations ou plaintes écrites et verbales des parties prenantes du projet concernant les questions liées à la VBG (Violence Basée sur le Genre), et de fourniture d'une rétroaction aux plaignants de manière opportune et systématique.
Base de données des doléances VBG	Système d'enregistrement et de suivi de toutes les doléances relatives à la VBG reçues, y compris tous les enregistrements de communication/consultation et les détails du règlement des doléances.

Plainte

Une plainte est une déclaration (verbale ou écrite) ou l'expression d'un mécontentement concernant un impact ou un effet découlant d'un sous-projet, jugé insatisfaisant ou inacceptable par le plaignant. Aux fins du SCRP, une plainte est une préoccupation concernant un impact ou un effet mineur, à court terme, à faible risque, souvent temporaire, qui ne nécessite généralement pas d'enquête mais exige une réponse spécifique pour supprimer ou remédier à l'impact ou à l'effet insatisfaisant ou inacceptable.

Plaignant	Une personne, un groupe ou une organisation qui dépose une plainte verbale ou écrite liée au VBG. Il/elle porte une allégation d'EAS au MGP conformément aux procédures établies, qu'il s'agisse d'un survivant d'EAS/HS ou d'une autre personne ayant connaissance de l'acte répréhensible.
Inquiétudes	Il s'agit de questions générales, de demandes d'informations ou de perceptions qui ne sont pas liées à un impact ou à un incident particulier. Si ces préoccupations ne reçoivent pas de réponse satisfaisante pour l'expéditeur, elles peuvent devenir des plaintes. Le consentement doit être éclairé, fondé sur une appréciation et une compréhension claires des faits, des implications et des conséquences futures d'une action. Pour donner son consentement, la personne concernée doit disposer de tous les éléments pertinents au moment où le consentement est donné et être en mesure d'évaluer et de comprendre les conséquences d'une action. La personne doit également être consciente de son droit de refuser de s'engager dans une action et/ou de ne pas être contrainte, et avoir le pouvoir d'exercer ce droit. Dans certains cas, le consentement n'est pas possible en raison de l'âge, de déficiences cognitives et/ou de handicaps physiques, sensoriels ou de développement. Le consentement peut être retiré à tout moment, et le choix de retirer son consentement doit être respecté.
Demandes	Des demandes ou sollicitations écrites liées au VBG adressées à une personne ayant le pouvoir de prendre une décision.
Registres de communication / consultation	Les registres de communication/consultation peuvent comprendre des courriels, des lettres, des bulletins d'information, des mémorandums, des plaintes, des possibilités d'amélioration, des registres de distribution/participation, des registres de réunions formelles et informelles et des registres d'engagements.

Évaluation de l'impact environnemental et social	Processus d'évaluation et de traitement des impacts sociaux et environnementaux potentiels résultant du projet du PULCCA et d'identification des mesures d'atténuation ou de correction qui permettront au projet de répondre aux exigences des normes opérationnelles de la Banque mondiale et des lois et réglementations camerounaises applicables.
collaborateur de projet	<ul style="list-style-type: none"> • Toute personne employée directement par le projet pour effectuer des tâches directement liées au projet (personnel de l'UIP, consultants) ; • Les personnes employées ou recrutées par des tiers pour effectuer un travail lié aux fonctions essentielles du projet, quel que soit le lieu de ce travail (travailleurs contractuels) ; • Les personnes employées ou recrutées par les principaux fournisseurs du projet (employés des principaux fournisseurs) • Les membres de la communauté employés ou recrutés pour travailler sur les activités du projet.
Populations vulnérables	Individus ou groupes dans la zone d'influence du projet qui pourraient subir des impacts négatifs plus sévères que d'autres en raison de leur vulnérabilité ou de leur désavantage. Cette vulnérabilité peut être due à l'appartenance ethnique, au sexe, à la langue, à la religion, aux opinions politiques, à la dépendance à l'égard des ressources naturelles, à la maladie ou au handicap, ou à d'autres facteurs.
Engagement des parties prenantes	Terme générique englobant une série d'activités et d'interactions entre le PULCCA et les parties prenantes (communication bidirectionnelle) pendant la durée d'un projet, destinées à promouvoir des relations de travail transparentes, responsables, positives et mutuellement bénéfiques.
Conflit d'intérêts	Tout conflit d'intérêt réel ou perçu doit être évité lors de la sélection des membres du MGP EAS/HS. La composition du MGP EAS/HS peut être amenée à changer en fonction de la nature et de la source de l'allégation.
Absence de discrimination	Tous les adultes et les enfants, quel que soit leur sexe, doivent recevoir des soins et un soutien dans les mêmes conditions. Les victimes de VBG doivent recevoir un traitement équitable et impartial, indépendamment de leur race, de leur religion, de leur nationalité, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre.
Partie prenante	<p>Selon la norme environnementale et sociale (NES) n° 10 du nouveau cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale (BM), le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui (i) sont ou pourraient être affectés par le projet (parties affectées par le projet) ; et qui (ii) peuvent avoir un intérêt dans le projet (autres parties impliquées).</p> <p>Il est important de noter que dans le cadre du PULCCA, ils comprennent les communautés bénéficiaires (coopératives agricoles, autorités municipales, traditionnelles et religieuses), la FAO, PAM, MIDENO, SOWEDA, CEDINO, CDPM, les ONG, les consultants, les prestataires de services, les fournisseurs et toutes les autres structures dont les activités seraient affectées par le projet.</p>

Enfant	Il s'agit d'une personne âgée de moins de 18 ans et les allégations d'EAS/HS par ou au nom d'un enfant doivent être traitées avec des garanties supplémentaires pour protéger l'enfant.
Violence basée sur le genre (VBG)	<p>Le VBG est un terme générique désignant tout acte préjudiciable perpétré contre la volonté d'une personne et fondé sur des motifs sociaux. Volonté d'une personne et fondé sur des différences socialement attribuées (c'est-à-dire liées au sexe) entre les hommes et les femmes. Il s'agit d'actes qui infligent des blessures ou des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, des menaces de tels actes, de la coercition et d'autres privations de liberté. Ces actes peuvent être commis en public ou en privé. Selon la classification du GBVIMS (Système de gestion de l'information sur la violence sexiste), il existe six (06) principaux types de VBG ci-dessous, qui ont été créés pour permettre la collecte de données et l'analyse de statistiques sur la VBG de manière systématique et sont utilisés en relation avec la VBG, bien que certains puissent s'appliquer à d'autres formes de violence qui ne sont pas fondées sur le genre.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Viol : Pénétration vaginale, anale ou orale sans consentement (même superficielle), à l'aide du pénis ou d'une autre partie du corps. Ceci s'applique également à l'introduction d'un objet dans le vagin ou l'anus. 2. Agressions sexuelles : Toute forme de contact sexuel sans consentement qui n'entraîne pas ou n'implique pas un acte de pénétration. Parmi d'autres exemples : la tentative de viol, ainsi que les baisers, les caresses et les attouchements non désirés des organes génitaux ou des fesses. Les mutilations génitales féminines/excisions (MGF/E) sont des actes de violence qui endommagent les organes sexuels ; elles doivent donc être classées dans la catégorie des agressions sexuelles. Ce type d'incident n'inclut pas le viol (qui consiste en un acte de pénétration). 3. Agression physique : Violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Par exemple : coups, gifles, étranglements, coupures, bousculades, brûlures, tirs ou utilisation d'armes de toute sorte, attaques à l'acide ou tout autre acte causant une douleur, une gêne ou une blessure. Ce type d'incident n'inclut pas les MGF/E. 4. Mariage forcé : Mariage d'un individu contre son gré. 5. Privation de ressources, d'opportunités ou de services : Privation de l'accès légitime aux ressources/actifs économiques ou aux moyens de subsistance, ainsi qu'à l'éducation, à la santé ou à d'autres services sociaux. On parle de déni de ressources, d'opportunités et de services, par exemple lorsqu'une veuve est empêchée de recevoir un héritage, lorsque les revenus d'une personne sont confisqués de force par son partenaire intime ou un membre de sa famille, lorsqu'une femme se voit interdire l'utilisation d'un moyen de contraception, lorsqu'une fille est empêchée d'aller à l'école, etc. Les cas de pauvreté générale ne doivent pas être enregistrés. 6. Abus psychologique/émotionnel : Infliger une douleur ou une blessure mentale ou émotionnelle. Parmi d'autres exemples : menaces de violence physique ou sexuelle, intimidation, humiliation, isolement forcé,

poursuite, harcèlement verbal, attention non désirée, commentaires, gestes ou écrits de nature sexuelle et/ou menaçante, destruction de biens, etc.

Personne associée à un projet de la Banque mondiale

Il s'agit de tout travailleur embauché avec un financement de la Banque mondiale, des consultants qui supervisent l'opération, des consultants qui entreprennent des activités d'assistance technique ou des études liées à l'opération, du personnel de sécurité engagé pour protéger le site du projet, du personnel de l'UIP (qu'il soit financé par la Banque ou non), des contractants ou consultants du projet dont les contrats sont cofinancés avec un personnel de la Banque mondiale, ou de toute personne à laquelle s'appliquent les exigences du projet en matière de lutte contre le VBG.

1.0 MANDAT DU PULCCA

Le cadre environnemental et social de la Banque mondiale exige de l'emprunteur qu'il réponde aux préoccupations et aux plaintes des parties affectées par le projet au moyen d'un mécanisme de traitement des plaintes. Ce mécanisme doit être accessible, inclusif et conçu de manière proportionnelle aux risques et impacts potentiels du projet. Dans ce contexte, un mécanisme de règlement des plaintes pour les allégations d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels (« MGP EAS/HS ») est l'un des éléments de l'approche de la Banque mondiale en matière d'EAS/HS dans les projets financés par la Banque mondiale. Ce mécanisme peut prendre différentes formes, en fonction du contexte du projet, des besoins et du niveau de risque. Il peut s'agir d'un MGP au niveau du projet qui a été adapté pour traiter les allégations d'EAS/HS, il peut relier le MGP du projet à un mécanisme de doléance existant pour divers types de violence fondée sur le genre (« VFS »), y compris l'EAS/HS, ou il peut s'agir d'un MGP EAS/HS autonome externalisé à une tierce partie. Le MGP EAS/HS est généralement géré par l'unité de mise en œuvre du projet (« PIU ») et financé par le Projet.

Un MG EAS/HS fonctionne sans préjudice de tout autre mécanisme de plainte ou recours juridique auquel un individu ou une communauté peut avoir accès en vertu du droit national, régional ou international, ou en vertu des règles et règlements d'autres institutions, agences ou commissions, y compris le Service de règlement des plaintes (SRP) de la Banque mondiale, ou le Panel d'inspection de la Banque mondiale.

1.1. RÉSUMÉ DU CONTEXTE DU PROGRAMME PAR PAYS

Ce Mécanisme de Traitement des Plaintes (MGP) est préparé pour guider la réception, la gestion et la résolution des plaintes et des questions des personnes affectées par le projet et des parties prenantes du Projet d'Urgence de Lutte contre la Crise Alimentaire au Cameroun (PULCCA). Le PULCCA est un projet de trois ans financé par la Banque mondiale (BM) qui vise à répondre de manière urgente à l'atténuation des impacts à court terme de l'insécurité alimentaire et nutritionnelle, ainsi qu'à ses moteurs à moyen terme pour renforcer la résilience économique, climatique et communautaire dans les six régions d'intervention (Extrême-Nord, Nord, Adamaoua, Nord-Ouest, Sud-Ouest et Est) du Cameroun. Le gouvernement de la République du Cameroun a préparé, avec l'appui financier et technique de la Banque mondiale, le Projet d'urgence de lutte contre la crise alimentaire au Cameroun (PULCCA).

En effet, la situation de l'insécurité alimentaire au Cameroun est très préoccupante. Les dernières estimations du Cadre Harmonisé d'octobre à décembre 2021 montrent que 2,43 millions de

Camerounais sont confrontés à des conditions d'insécurité alimentaire sévère et élevée, et près d'un quart de million à des conditions d'urgence humanitaire. Cette situation ne devrait pas s'améliorer et les projections de juin à août indiquent que 2,3 millions de personnes sont confrontées à une insécurité alimentaire aiguë.

La disponibilité et l'accessibilité réduites des denrées alimentaires, en particulier dans les régions touchées par le conflit et donc moins accessibles, nécessitent dans certains cas le recours à l'aide alimentaire humanitaire. En outre, le faible niveau d'accessibilité dû à la hausse des prix des denrées alimentaires et à la faiblesse des revenus est susceptible d'accroître l'insécurité alimentaire au Cameroun. Actuellement, les prix des produits de base augmentent et sont de plus en plus volatils, malgré les restrictions imposées par le gouvernement sur les exportations de céréales. Outre les prix élevés, les moyens de subsistance limités, aggravés par les effets du COVID-19, sont les principales causes de l'insécurité alimentaire.

Pour faire face à ces défis, couplés à la vulnérabilité aux chocs climatiques, le gouvernement camerounais a adopté un ensemble cohérent de textes politiques et stratégiques qui prennent en compte le secteur agricole. Le projet proposé : (i) répond aux priorités identifiées dans la SND30, le CSAIP et celles du Plan National de Contingence Pastorale (PNCP). Le PNCP se concentre sur l'augmentation de la production animale et halieutique, et donne la priorité à la participation des femmes et des jeunes, en particulier dans les régions de l'Extrême-Nord, du Nord-Ouest et du Sud-Ouest ; (ii) il s'agit également d'une réponse directe au soutien de plusieurs programmes et mandats du gouvernement dans le domaine de l'agriculture et de l'élevage.

Le PULCCA est organisé à cette fin autour des quatre composantes techniques suivantes :

- **Composante 1** : « Appui à la stabilisation alimentaire et nutritionnelle de la réponse rapide en vue d'un redressement rapide et d'un renforcement de la résilience » qui vise à répondre aux besoins immédiats d'insécurité alimentaire dans les zones ciblées par le projet.
- **Composante 2** : « Renforcement des capacités de production des petits exploitants grâce à un soutien aux cultures et à l'élevage pour la résilience climatique et nutritionnelle » qui vise à améliorer la production durable, y compris la gestion post-récolte, la transformation et l'accès au marché pour les producteurs.
- **Composante 3** : « Appui au renforcement des capacités gouvernementales de suivi des crises de sécurité alimentaire, des systèmes d'information et des services agro météorologiques » par le renforcement des systèmes d'information et des capacités de préparation afin que le Cameroun puisse minimiser les coûts humanitaires et les conséquences socio-économiques des futures crises de sécurité alimentaire.
- **Composante 4** : « Coordination, gestion, communication et suivi du projet », qui couvrira les coûts de mise en œuvre des activités du projet.

Outre les dispositions réglementaires nationales régissant les projets de développement au Cameroun, les opérations et projets financés par la Banque Mondiale sont soumis aux exigences environnementales et sociales contenues dans le Cadre Environnemental et Social de cette institution. Dans le cadre spécifique du PULCCA, le Gouvernement du Cameroun s'est engagé, à travers un Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) convenu conjointement avec la Banque Mondiale, à mettre en œuvre des mesures et actions concrètes afin que le Projet soit exécuté en conformité avec les Normes Environnementales et Sociales (ESS) de la Banque Mondiale.

En réponse aux exigences du cadre de gestion environnementale et sociale de la Banque mondiale en matière de genre et de violence sexuelle, et conformément à la politique sociale et environnementale du Cameroun en matière de genre et de violence sexuelle, le PULCCA a également mis en place un mécanisme distinct de règlement des plaintes en matière de violence sexuelle (VBG-MGP), qui est une catégorie hypersensible de plaintes permettant d'aborder correctement les risques liés à l'EAS/HS. Ce mécanisme est mis en place avant la mobilisation des consultants. Alors que de nombreux projets n'ont traditionnellement pris en compte le mécanisme de règlement des plaintes que dans le contexte de la réinstallation, le FSE de la Banque mondiale exige que les IPF disposent d'un mécanisme de règlement des plaintes qui soit « proportionné aux risques et impacts potentiels du projet » (ESS10, paragraphe 27). Cela doit s'appliquer à tous les aspects du projet (la violence à l'égard des femmes et des filles (VEF) est un problème mondial omniprésent. Il s'agit d'une violation des droits de l'homme fondamentaux et d'un facteur dissuasif pour le développement). Tout MGP parallèle géré par des entrepreneurs et des consultants doit inclure des processus permettant de renvoyer les plaintes au MGP du projet, afin de garantir qu'une compréhension précise des plaintes relatives au projet soit toujours disponible.

1.2. OBJECTIF DU VBG-MGP

Le VBG-MGP du PULCCA a pour but de :

- Offrir aux groupes vulnérables (personnes déplacées, rapatriées et réfugiées) et aux victimes d'exploitation et d'abus sexuels/de harcèlement sexuel (VBG/EAS/HS) la possibilité d'un traitement confidentiel, transparent, éthique et sûr des plaintes, qui comprend également une voie d'orientation vers des services de lutte contre la violence sexiste tels que l'aide psychosociale, le soutien juridique et médical.
- Fournir aux membres de la communauté un moyen de s'engager de manière cohérente dans le projet, d'améliorer les relations, de réduire les risques sociaux et environnementaux liés à la violence basée sur le genre et à la violence sexuelle, et de permettre une gestion plus réactive et responsable du projet.

Pour les plaintes relatives au VBG et en particulier à l'EAS/HS, il existe des risques de stigmatisation, de rejet et de représailles à l'encontre des survivants. Cela crée et renforce une culture du silence, de sorte que les survivants peuvent être réticents à s'adresser directement au projet. Certaines survivantes choisiront de chercher des services directement et ne feront jamais de rapport au MGP, ce qui peut entraîner une divergence dans le nombre de cas rapportés à la Banque par les prestataires de services et la personne focale VBG-MGP du PULCCA. Pour permettre aux femmes d'accéder en toute sécurité au mécanisme de gestion des risques, plusieurs canaux permettant d'enregistrer les plaintes de manière sûre et confidentielle sont mis en place. Les considérations spécifiques du VBG-MGP en matière d'EAS/HS sont les suivantes :

- Le VBG-MGP est géré par le PULCCA qui est l'unité de mise en œuvre du projet (PIU).

Les régions d'intervention du PULCCA présentent des risques élevés d'EAS/HS. Il est donc envisagé de mettre en place un système de MGP EAS/HS distinct pour la VBG, géré par les points focaux VBG du PULCCA et fournissant un feedback à l'équipe VBG de la Banque Mondiale, parallèlement aux MGP Travailleurs/Entreprises gérés par le point focal social du PULCCA.

Une note séparée sur la MGP pour l'EAS/HS dans le PULCCA fournit une discussion supplémentaire sur les avantages et les inconvénients de traiter l'EAS/HS par le biais du système global de MGP du projet, par opposition à la MGP indépendant et parallèle pour le VBG-GM. Les points focaux du VBG-MGP au niveau de la communauté, de la sous-division, de la division et de

la région sont formés à la collecte des cas d'EAS/HS de manière confidentielle et empathique (sans jugement). Pour plus de détails, voir l'annexe 2 sur la collecte d'informations sur l'EAS/HS.

- Le PULCCA dispose de plusieurs canaux de plainte, et ceux qui doivent les utiliser leur font confiance. Les consultations communautaires peuvent constituer un mécanisme permettant d'identifier des canaux efficaces (par exemple, les points focaux communautaires sur le VBG (organisations confessionnelles, organisations communautaires, hôpitaux de district, hôpitaux régionaux)).
- Le VBG-MGP ne demande pas, et n'enregistre pas, d'informations sur les éléments suivants liés à l'allégation d'EAS/HS :
 - La nature de la plainte (ce que le plaignant dit avec ses propres mots sans être directement interrogé) ;
 - Si, à la connaissance du survivant, l'auteur de l'infraction était associé au projet ;
 - Si possible, l'âge et le sexe du survivant, et
 - Si possible, des informations indiquant si le survivant a été orienté vers des services ;
 - Le survivant sera informé de son droit à limiter le type d'informations qu'il souhaite voir partager ;
 - Le destinataire de la plainte expliquera au survivant son droit de contrôler si et comment les informations relatives à son cas sont partagées avec d'autres entités, ainsi que les implications éventuelles de ce partage d'informations.
 - À tout moment, le point focal du VBG fournira rapidement un retour d'information à la partie lésée
 - (Sauf si l'affaire a été déposée de manière anonyme).
- Le VBG-MGP aident les survivants de l'EAS/HS en les orientant vers le(s) prestataire(s) de services de lutte contre la violence liée au sexe pour qu'ils bénéficient d'un soutien immédiatement après avoir reçu une plainte directement de la part d'un survivant.
- Les informations contenues dans les VBG-MGP doivent être confidentielles, en particulier lorsqu'elles concernent l'identité du plaignant, et doivent principalement servir à : (i) orienter les plaignants vers le prestataire de services en matière de VBG ; et (ii) enregistrer la résolution de la plainte.

Ces plaintes, en raison de leur nature hautement sensible (classées « incidents graves »), leur traitement suit une approche spécifique basée sur les six principes directeurs de l'approche holistique centrée sur les besoins et les choix des survivants, à savoir :

1. Garantir la disponibilité d'un ensemble minimum de services de qualité accessibles aux survivants ;
2. Rétablir la dignité des survivants ;
3. Assurer la sécurité physique et psychologique des survivants à tout moment ;
4. Garantir la confidentialité aux survivants en ne divulguant aucune information les concernant sans leur consentement éclairé ;
5. Veiller à ce que toutes les mesures à prendre soient guidées par le respect des survivants ;

6. Veiller à ce que la non-discrimination soit respectée afin que les survivants bénéficient d'un traitement juste et égal à celui des autres.

Pour mettre en œuvre ces principes directeurs, un système de référencement sera mis en place après l'exercice de cartographie des risques. Il est composé des différents acteurs exerçant leurs rôles respectifs et du mécanisme de rapportage activé dans les différentes structures fournissant des services en matière de VBG/EAS/HS/VAC. Ainsi, le système de soutien aux survivants est composé des niveaux suivants :

- ❖ Points Focaux Communautaires VBG
- ❖ Point focal de l'arrondissement
- ❖ Point focal départemental
- ❖ Point focal régional
- ❖ PULCCA
- ❖ La Banque Mondiale

2.0 PRINCIPES GUIDANT DU EAS/HS MGP DE PULCCA

1. Accessibilité, transparence et non-discrimination : Un MERG EES/SH doit être accessible à tous les plaignants potentiels et son existence et son fonctionnement doivent être transparents pour la communauté dans laquelle il est situé. L'accessibilité du EAS/HS MGP doit tenir compte du sexe, de l'âge, du handicap et d'autres obstacles contextuels potentiels. Des informations adéquates sur l'existence et le fonctionnement de l'EAS/HS MGP doivent être fournies dans une langue et d'une manière accessibles à toute personne susceptible d'être affectée par le projet. Le principe de non-discrimination doit être respecté lors de la réception, du traitement et du renvoi de l'allégation.

2. Approche centrée sur le survivant : Toutes les actions de prévention et d'intervention doivent concilier le respect des droits de la défense et les exigences d'une approche centrée sur le survivant, dans le cadre de laquelle la sécurité, la confidentialité, les choix, les besoins et le bien-être du survivant restent au centre des préoccupations. Ces mesures servent à minimiser le risque de retraumatisation et de nouvelles violences à l'encontre du survivant.

L'approche centrée sur le survivant signifie également que le survivant a la liberté et le droit de signaler un incident à quiconque : membre de la communauté, personnel du projet, gestionnaire de cas de violence liée au sexe, autorités locales. Tous les destinataires de la déclaration doivent - avec le consentement éclairé du survivant - signaler le cas à l'un des destinataires officiels des plaintes du PULCCA. En outre, un survivant peut demander à quelqu'un d'autre d'agir en tant que défenseur du survivant et de faire une déclaration en son nom.

3. Sécurité : La sécurité physique et psychologique du survivant et de sa famille reste une priorité à tout moment. Avant tout, dans les cas de violence liée au sexe, d'agression sexuelle et de violence à l'égard des femmes, l'évaluation de la situation sécuritaire des survivants (l'évaluation des risques) doit être continue et peut impliquer une protection physique si nécessaire afin d'éviter d'éventuels actes de représailles ; le consentement éclairé du survivant est toujours une condition préalable. Les services de protection des PULCCA, y compris les services de gestion des cas de violence liée au sexe, sont les mieux placés pour fournir ce type de soutien. Les actions et les réponses du MGP seront toujours guidées par le respect des choix, des besoins, des droits et de la dignité de la victime.

4. Confidentialité : Tous les destinataires des plaintes et toute personne chargée de traiter les doléances liées à la violence liée au sexe, à l'exploitation et abus sexuels (EAS) et au harcèlement sexuel sont tenus de respecter la confidentialité absolue de l'affaire. La confidentialité doit couvrir toutes les informations contenues dans une plainte qui peuvent conduire à l'identification d'un incident spécifique ou des personnes affectées par l'allégation. Cela s'applique au survivant et aux témoins. La confidentialité est essentielle pour protéger la sécurité des survivants et des témoins. La confidentialité exige que les informations recueillies au sujet de l'allégation ne soient pas partagées avec des personnes ou des entités, à moins que le plaignant ne l'autorise explicitement. Le maintien de la confidentialité signifie qu'aucune information ne doit être divulguée à aucun moment à une partie quelconque sans le consentement éclairé de la personne concernée. Même dans de tels cas, le partage d'informations doit se faire sur la base du strict besoin de savoir, se limiter aux informations essentielles et se fonder sur des protocoles de partage d'informations préétablis qui sont conformes aux meilleures pratiques en matière de traitement des cas d'EAS /HS :

- a) si le survivant est un adulte qui menace sa propre vie ou qui menace directement la sécurité d'autrui, auquel cas il convient de l'orienter vers des services de sauvetage ;
- b) si le survivant est un enfant et que sa santé et sa sécurité sont en jeu. Les survivants doivent être informés de ces exceptions.

Les rapports de plaintes adressés à la Banque et à PULCCA ne comprendront qu'un résumé anonyme des allégations sur la base de protocoles de partage d'informations préétablis

Si l'auteur présumé est un employé de l'entreprise, un consultant ou un membre du personnel de PULCCA, pour protéger la sécurité de la victime et le lieu de travail en général, PULCCA, l'entreprise ou le consultant doit évaluer le risque d'abus continu pour la victime et sur le lieu de travail. Cette évaluation doit se faire en consultation avec le survivant et avec le soutien du prestataire de services de lutte contre la violence liée au sexe. Des ajustements raisonnables doivent être apportés aux horaires et à l'environnement de travail de l'auteur présumé ou du survivant - de préférence en déplaçant l'auteur plutôt que le survivant - si cela s'avère nécessaire. Les PULCCA doivent accorder des congés adéquats aux survivants qui recherchent des services après avoir subi des violences.

5. Considérations relatives aux enfants et aux personnes souffrant de déficiences intellectuelles : Lorsque le survivant est un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant est le principe directeur. Les enfants sont considérés comme incapables de donner leur consentement parce qu'ils n'ont pas la capacité et/ou l'expérience nécessaire pour anticiper les implications d'une action, et qu'ils peuvent ne pas comprendre ou être habilités à exercer leur droit de refus. Dans le cas des enfants, le consentement éclairé est normalement demandé à un parent ou à un tuteur légal et aux enfants.

La Banque mondiale considère qu'un enfant est une personne âgée de moins de 18 ans et, en tant que telle, n'est pas en mesure de donner un consentement libre et volontaire. Des considérations supplémentaires et des mesures de protection similaires peuvent également s'appliquer lorsque le plaignant ou le survivant est une personne souffrant d'un handicap intellectuel

6. Approche fondée sur les droits : Elle analyse et traite les causes profondes de la discrimination et des inégalités afin de garantir le droit de chacun à vivre libre, dans la dignité et à l'abri de la violence, de l'exploitation et des abus, conformément aux principes des droits de l'homme. Elle

promeut la capacité des personnes à connaître et à revendiquer leurs droits. Il s'agit notamment de leur donner davantage de possibilités de participer aux processus décisionnels qui les concernent.

7. Consentement éclairé : Le survivant ne peut donner son accord au traitement d'un cas que s'il a été pleinement informé de tous les faits pertinents. Le survivant doit comprendre pleinement les conséquences de ses actes lorsqu'il donne son consentement éclairé à la prise en charge d'un cas (cf. l'annexe 8 pour la procédure de consentement éclairé).

Demander le consentement signifie demander l'autorisation au survivant de partager des informations le concernant avec d'autres personnes et/ou d'entreprendre une action (par exemple une enquête sur le cas).

Dans la mesure du possible, le formulaire de consentement peut être utilisé (dans les cas de signalement direct de personne à personne). En signant ce formulaire, le survivant peut formellement accepter (ou refuser) le traitement ultérieur du cas. Le formulaire indique clairement comment les informations seront utilisées, stockées et diffusées. Si le survivant ne consent pas au partage des informations, seules des informations non identifiants peuvent être divulguées ou communiquées.

7. Approche communautaire : Elle veille à ce que la communauté soit activement impliquée en tant que partenaire et moteur du changement. Elle participe aussi activement (consultations directes avec les femmes, les filles et d'autres groupes à risque) à l'identification et à l'élaboration de stratégies visant à mieux prévenir et répondre à la violence liée au sexe, à la violence sexuelle et à la violence contre les femmes.

8. Contexte et pertinence de la mise en œuvre : Consulter spécifiquement les femmes et les filles (dans des petits groupes séparés dirigés par une femme) pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS.

9. Participation : Localiser le GBV-GRM afin qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre spécifique du PULCCA

8. Principes humanitaires : Implique que l'humanité, l'impartialité, l'indépendance et la neutralité doivent être prises en compte dans la mise en œuvre des normes minimales. Ils doivent veiller à ce que les populations touchées aient accès à une réponse humanitaire efficace.

9. L'approche "Do no harm" (« Ne pas nuire ») : consiste à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que le travail de PULCCA n'expose les communautés bénéficiaires à d'autres préjudices.

10. Respect : Toutes les actions entreprises seront guidées par le respect des souhaits, des droits et de la dignité du survivant.

- Dans la mesure du possible, les entretiens se déroulent dans un environnement privé et avec des traducteurs du même sexe que le survivant.
- Essayez toujours de faire passer les entretiens et les examens par du personnel du même sexe que le survivant.
- Savoir écouter activement.

- Maintenir une attitude qui évite le jugement.
- Soyez patient et n'insistez pas pour obtenir plus d'informations si le survivant n'est pas prêt à parler de ce qu'il a vécu.
- Ne posez aux survivants que des questions pertinentes.
- La virginité de la survivante n'est pas en cause et ne doit pas être discutée.
- Évitez de demander au survivant de répéter son histoire au cours de plusieurs entretiens.
- S'abstenir de tout signe de dérision ou de manque de respect à l'égard du survivant, de sa culture, de sa famille ou de sa situation.
- Le survivant doit être orienté vers les acteurs appropriés/pertinents lorsque personne n'est qualifié pour mener un entretien.
- Demandez au survivant s'il souhaite que son partenaire (marié ou non) soit présent lors de l'entretien.
- Si le survivant est un enfant, le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant doit régir les décisions relatives au type de soins et d'aide qui seront fournis.

3. 0. COMPOSITION DU VBG/EAS/HS DU PULCCA

Le EAS/HS MGP de PULCCA est composé de :

- i) Les points focaux VBG- MGP ;
- ii) Le prestataire de services de lutte contre la violence liée au sexe,
- iii) Spécialiste de la violence liée au sexe au PULCCA
- iv) Le coordonnateur de PULCCA et
- v) Banque mondiale, chacun ayant des qualifications et une expérience satisfaisante pour la Banque mondiale. Tout le personnel du MGP de l'EAS/HS doit avoir reçu une formation sur la violence liée au sexe et l'EAS/HS, et sur la manière de mener une analyse factuelle de base pour déterminer si : (i) l'allégation en question est une allégation d'EAS/HS ; et (ii) l'auteur présumé est associé ou non à un projet financé par la Banque mondiale. Le personnel du mécanisme de gestion des risques en matière d'EES/HS doit disposer des connaissances et de l'expertise nécessaires pour : (i) différencier l'EAS de la SH et l'EAS/HS des autres formes de VBG ; (ii) traiter les allégations lorsque le survivant est un enfant ; (iii) respecter les principes directeurs et les exigences éthiques pour traiter avec les survivants de l'EAS/HS ; et (iv) communiquer dans la/les langue(s) locale(s) appropriée(s). Le spécialiste PULCCA du VBG- MGP doit avoir une connaissance adéquate des services disponibles en matière de violence liée au sexe, de la manière d'accéder à ces services, des personnes à contacter, de tout soutien financier pouvant être fourni, et des options d'assistance disponibles à l'intérieur et à l'extérieur du MGP de l'EAS/HS.

4.0. DIFFUSION DU VBG-MGP DE PULCCA

Le succès du VBG-MGP dépend en grande partie de la connaissance qu'en ont les parties prenantes. Ainsi, les informations relatives aux processus et procédures de ce mécanisme seront largement partagées avec les communautés dans les zones d'intervention du projet. PULCCA utilisera les canaux suivants pour permettre à toutes les parties prenantes et à tous les niveaux de s'approprier le mécanisme :

- Au niveau régional, des brochures, des dépliants et des messages explicatifs seront utilisés comme support de communication après les ateliers de sensibilisation/éducation.

Au niveau du village, de l'arrondissement et du département, des brochures, des dépliants et des messages explicatifs seront utilisés comme support de communication après l'atelier de sensibilisation/éducation.

Des campagnes d'explication et de sensibilisation en langues nationales seront menées (par les radios nationales et locales dans les régions d'intervention). Concrètement, il s'agira de partager avec toutes les parties prenantes dans le cadre du projet et au-delà sur l'approche, les instances et méthodes de référence, les règles, les procédures de gestion des plaintes. C'est dans cette logique que l'appropriation du VBG-MGP sera assurée par les acteurs. C'est à la lumière de ces principes d'accessibilité que le mode de dépôt des plaintes sera diversifié.

5.0 TRAITEMENT DES PLAINTES EAS/HS

Toute doléance ou plainte, qu'elle soit fondée ou non, doit passer par le processus de résolution. La plainte, qu'elle soit réelle ou qu'elle résulte d'une mauvaise interprétation, doit être enregistrée selon la procédure de gestion des plaintes en vigueur et basée sur les principes fondamentaux.

Les membres du comité évalueront clairement la nature de la plainte, la sanction appropriée à appliquer à l'auteur des faits, la confirmation que le survivant a reçu un soutien et que les sanctions ont été appliquées. Les points focaux des communautés locales doivent noter que les modalités existantes de signalement des plaintes peuvent ne pas être appropriées pour permettre le signalement ou pour gérer les sensibilités associées à l'EAS/HS. Il faut donc prévoir d'autres canaux de signalement, comme un appel direct au spécialiste de la VBG de PULCCA ou à un référent qui contactera directement le spécialiste de la violence liée au sexe.

Les plaintes peuvent être déposées dans toutes les langues locales des zones d'intervention du projet, ainsi que dans les langues officielles du pays (français et anglais). Plusieurs approches sont utilisées pour déposer des doléances : Appel téléphonique (gratuit), verbal, WhatsApp, courrier dans les boîtes à idées/directement à n'importe quel membre du personnel du MGP et ou par service de messagerie en série (sms).

Les coûts de fonctionnement du VBG-MGP sont financés par le projet dans le cadre des coûts généraux de gestion du projet. Le VBG-MGP a mis en place des procédures pour notifier immédiatement au PULCCA et à la Banque mondiale toute plainte en matière d'EAS/HS, avec l'accord du survivant.

Lorsqu'elle reçoit des informations de base concernant un incident de VBG /EAS/HS/VAC, l'unité de mise en œuvre du projet doit immédiatement (dans les 24 heures suivant la réception) contacter les points focaux du projet au niveau de la Banque mondiale, avec le consentement éclairé de la victime ou du plaignant. Information sur les VBG/ESA/SH/VAC, le sexe/l'âge du survivant et si la plainte est considérée comme étant liée au projet ou non. Le partage du rapport sur le traitement des plaintes hypersensibles sera limité au spécialiste en VBG du PULCCA, au spécialiste en S&E, au Coordinateur et à la Banque Mondiale. Pour les cas liés à la VBG /EAS/HS/VAC, aucun règlement à l'amiable n'est acceptable.

Toutes les personnes impliquées dans le processus de résolution devraient être spécifiquement formées pour traiter et résoudre les plaintes liées à l'EAS et à la santé sexuelle et reproductive, et un point focal spécifique du fournisseur de services de lutte contre la violence à l'égard des femmes fera partie du processus de résolution. De plus, à tous les niveaux, la réception des

plaintes liées à l'EAS et à la santé sexuelle et reproductive sera effectuée uniquement par les points focaux féminins, sauf justification contraire.

6.0 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES ACTEURS DU EAS/HS - MGP

1. Les points focaux de MGP sont chargés de : (i) recevoir, trier et enregistrer les allégations ; (ii) orienter tous les survivants qui s'adressent au MGP vers les prestataires de services compétents en matière de VBG ; et (iii) notifier l'allégation au PULCCA, puis à la Banque mondiale, conformément aux protocoles de partage d'informations préétablis.

2. Le comité EAS/HS est chargé de déterminer si l'allégation : (i) correspond à la définition de l'EAS/HS ; et (ii) si l'auteur présumé est associé au projet ou non. Lorsque le Comité EAS/HS détermine que : (i) l'allégation relève de l'EAS/HS et (ii) l'auteur présumé est associé au projet, avec le consentement du survivant, il transmet l'allégation à l'employeur (et aux autorités si nécessaire, comme l'exige la loi camerounaise).

7.0 ÉTAPES SPÉCIFIQUES DE L'EAS/HS - MGP

Ce mécanisme permettra aux victimes de violence liée au sexe, d'exploitation sexuelle et de violence à l'égard des femmes de déposer leur plainte en toute sécurité et en toute confidentialité. Les lignes directrices pour la gestion des plaintes relatives à la violence liée au sexe, à l'exploitation sexuelle des enfants et à la violence à l'égard des femmes sont les suivantes :

Pour répondre aux incidents potentiels de violence liée au sexe, d'agression sexuelle et de violence à l'égard des femmes, un système d'orientation basé sur une carte des services d'aide sera mis au point et inséré dans le processus le plus tôt possible. En cas d'incident, les victimes seront orientées vers les services d'aide appropriés. Une liste des prestataires de services en matière de VBG/EAS/HS sera mise à disposition par le projet, y compris les points focaux VBG/EAS/HS associés au MGP.

Tout incident lié à la VBG/EAS/HS sera signalé au MGP, en suivant les méthodes appropriées et en préservant la confidentialité des informations relatives à la victime. Plus précisément, le MGP n'enregistrera que les informations suivantes relatives à la plainte : (i) la nature de la plainte (ce que le plaignant dit avec ses propres mots sans être directement interrogé) ; (ii) si, à sa connaissance, l'auteur de la violence était associé au projet ; et, (iii) si possible, l'âge et le sexe de la victime.

Le MGP informera également immédiatement le coordinateur du PULCCA et la Banque mondiale de toute plainte relative à la violence liée au sexe, à l'exploitation sexuelle et à la violence contre les femmes. La Banque sera informée par le projet de tout incident de VBG/VAC dans les 24 heures après en avoir pris connaissance. Tous les cas de VBG/EAS/HS portés à l'attention du mécanisme de plaintes seront documentés, mais resteront confidentiels afin de préserver la confidentialité de la victime.

8.0. CANAUX D'ORIENTATION DES INCIDENTS

Les cas peuvent être orientés dans plusieurs directions entre plusieurs acteurs :

- i. Orientation par des non-spécialistes vers des services spécialisés pour des soins complémentaires.
- ii. Orientation entre prestataires spécialisés dans la VBG. Par exemple, un(e) survivant(e) peut solliciter de l'aide directement auprès d'un professionnel de santé ou d'un intervenant psychosocial. En fonction des besoins exprimés, une prise en

charge doit être assurée, accompagnée d'informations complètes sur les autres services disponibles, y compris leurs avantages et conséquences. À ce stade, le/la survivant(e) peut être orienté(e) vers d'autres services spécialisés, selon ses choix et ses besoins.

- iii. Orientation par des prestataires spécialisés dans la VBG vers des services non spécialisés. Lorsqu'un(e) survivant(e) est pris(e) en charge par des spécialistes, il/elle peut solliciter d'autres services non directement liés à la VBG. Dans ce cas, il/elle sera orienté(e) vers les acteurs concernés (et un responsable de cas assurera un suivi si nécessaire).

8.1. Actions préparatoires pour l'accueil des survivants (es)

Tous les acteurs concernés dans une zone d'intervention PULCCA (par exemple, les comités de gestion des plaintes, les leaders communautaires ou autorités locales, les responsables de chantiers, etc.) doivent recevoir des informations de base et être préparés à l'accueil et à l'orientation des cas de VBG :

- Afin d'assurer la sécurité, la confidentialité et une prise en charge centrée sur le/la survivant(e) pour les plaintes liées à la VBG, à l'EAS et au HS, tout le personnel du UMP recevra une formation sur la gestion des plaintes et les mécanismes d'orientation.
- Désigner un ou deux points focaux (selon la structure, de préférence une femme, ou un homme et une femme) formés sur l'accueil et l'orientation des cas de VBG, en respectant les principes directeurs.
- Veiller à ce que les membres de la communauté connaissent ces points focaux et sachent comment les contacter.
- Former ces acteurs sur les principes directeurs de prise en charge et des procédures opérationnelles standards qui les concernent.
- Mettre à jour régulièrement les informations sur les services disponibles et les cartes de services pour les différentes zones d'intervention.
- Les entrepreneurs seront formés sur les protocoles clés, y compris les protocoles d'orientation, de signalement et de consentement éclairé, afin de recevoir ces cas de manière appropriée et de les transmettre immédiatement au système d'orientation VBG/EAS/HS.

8. 2. Que faire lorsque les services sont indisponibles ?

Lorsque les services sont indisponibles ou incomplets dans une zone d'intervention, un(e) survivant(e) doit tout de même avoir accès à des informations pour assurer sa sécurité et à un soutien émotionnel de base. Il est important de gérer les attentes des survivants(es) concernant les services auxquels ils/elles peuvent ou non accéder. Par conséquent, il est essentiel de se tenir informé des services disponibles dans chaque zone d'intervention.

8.3. Signalement et orientation : Non-spécialistes de la VBG

Lorsqu'un organisme ou une personne non spécialisée reçoit un cas de VBG, ses principales priorités consistent à fournir un soutien émotionnel de base ainsi que des informations sur les services disponibles dans la zone et comment y accéder. Ces acteurs doivent avoir accès à ces informations via des points focaux opérationnels dans le canal d'orientation. Les actions immédiates que ces acteurs peuvent entreprendre sont les suivantes :

- Écouter ;
- Fournir des informations de base sur les services disponibles ;

- Demander un consentement éclairé pour orienter le cas ;
- Orienter rapidement vers d'autres services (le soutien s'arrête ici).

Lorsqu'un non spécialiste oriente un cas vers un prestataire spécialisé dans la VBG :

- La responsabilité du cas est transférée au nouveau prestataire ;
- Le référant doit s'assurer que le nouveau prestataire peut fournir les services demandés ;
- Le prestataire spécialisé doit accuser réception du cas ; s'il ne peut pas aider le/la survivant(e), il doit en informer le référant ;
- Les prestataires spécialisés ne peuvent partager que des informations sur leur capacité à aider le/la survivant(e), pas d'autres détails.

Exceptions à la confidentialité : La confidentialité et le consentement éclairé doivent toujours être prioritaires, conformément aux principes directeurs et à l'approche centrée sur le/la survivant(e). Toutefois, dans des circonstances exceptionnelles, la confidentialité peut être rompue si : 1) le/la survivant(e) est un adulte qui menace sa propre vie ou celle d'autrui, et 2) si le/la survivant(e) est un enfant.

8. 4. Signalement et orientation : Spécialistes de la VBG

Certains(es) survivants(es) voudront accéder à des services de soutien, d'autres pas nécessairement. Pour les survivants(es) qui ont besoin d'aide, les services spécialisés, tels que le soutien social, les premiers secours psychologiques et les interventions médicales, sont bénéfiques. Tous les prestataires de services ont les mêmes rôles et responsabilités dans la prise en charge des survivants(es) de la VBG. Les principaux services qui incluent une prise en charge holistique sont les suivants :

- Gestion de cas ;
- Soins médicaux ;
- Soutien psychosocial et de santé mentale ;
- Options de sécurité ;
- Assistance juridique et judiciaire.

Les spécialistes de la VBG doivent veiller à ce que les rapports ne contiennent aucune information permettant d'identifier les survivants(es) (y compris les noms des survivants(es), des familles et des auteurs).

En outre, ils fourniront un retour d'information continu au/à la survivant(e) tout au long du processus. À l'issue de toute enquête, le/la survivant(e) doit être informé(e) en premier lieu afin de déterminer si l'auteur de l'infraction peut être informé et si des sanctions peuvent être prises à son encontre.

9.0 PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

9.1. Réception, tri et traitement

(i) Lorsqu'une plainte est reçue, les points focaux du MGP trient et traitent l'allégation. Les allégations peuvent être reçues par le MGP EAS/HS par divers moyens (par exemple, en ligne, par téléphone, par écrit ou en personne), soumises par plusieurs types de plaignants (par exemple, un/une survivant(e), un témoin ou un dénonciateur), et reçues par divers canaux (par exemple, le point focal de la PULCCA, les points focaux ou le prestataire de services VBG). Lorsque l'allégation est reçue en personne, les points focaux du MGP enregistrent le récit de l'incident par

le/la survivant(e) ; cet enregistrement est effectué dans un cadre privé, en tenant compte des vulnérabilités spécifiques (ex. : risques accrus pour le/la survivant(e)).

(ii) Le MGP EAS/HS ne doit pas demander ni enregistrer d'informations autres que : (i) la nature de la plainte ; (ii) si possible, l'âge et le sexe du/de la survivant (e) ; (iii) si, à la connaissance du plaignant, l'auteur des faits est associé ou non au projet ; et (iv) si possible, des informations indiquant si le/la survivant (e) a été orienté(e) vers des services. Il est important d'obtenir le consentement du/de la survivant (e) lors de l'accueil et de l'orientation vers les services en soulignant à l'avance les attributions du MGP, ce qu'impliquent les services d'orientation, les éléments clés qui doivent être recueillis et en informant, le cas échéant, sur les lois relatives à la déclaration obligatoire. Des formulaires normalisés d'enregistrement des incidents et de consentement seront utilisés. Les points focaux du MGP doivent enregistrer toutes les allégations et informations reçues en respectant le principe de confidentialité.

(iii) Les points focaux du MGP reçoivent toutes les allégations mais, lorsque le plaignant n'est pas le/la survivant (e), encouragent le plaignant à prendre contact avec le/la survivant (e) et expliquent les avantages potentiels qu'il y a à se manifester seul ou avec la personne qui porte plainte au MGP. En cas d'inquiétude crédible concernant la sécurité du/de la survivant (e), le point focal du MGP peut contacter directement le/la survivant (e) pour l'orienter vers des services. Le consentement de la survivante reste primordial à chaque étape.

9. 2. Réception et suivi

(i) Avec le consentement du/de la survivant(e), les points focaux du MGP doivent, dans les délais les plus courts possibles (24 heures), orienter le/la survivant(e) vers le prestataire de services spécialisé dans la VBG pour tout service spécifique dont le/la survivant(e) pourrait avoir besoin et qu'il souhaite, conformément aux rôles prédéfinis et aux procédures de d'orientation confidentielles. Ces services peuvent comprendre une assistance juridiques, psychosociale et médicale, un soutien en matière de sûreté et de sécurité et, éventuellement, des possibilités d'autonomisation économique.

(ii) Les points focaux du MGP doivent, dans les 24 heures suivant la réception de l'allégation, informer le point focal PULCCA de l'incident d'EAS/HS en envoyant un résumé anonyme de l'allégation, basé sur les protocoles de partage d'informations préétablis. Le point focal du MGP doit s'assurer que les informations collectées concernant le plaignant et les allégations respectent les principes de confidentialité, d'anonymat et de consentement. Les éléments à rapporter doivent inclure uniquement : (i) l'âge et le sexe du/de la survivant(e) ; (ii) le type d'incident présumé (tel que rapporté) ; (iii) si l'auteur présumé est employé par le projet ou non ; et (iv) si le/la survivant(e) a été orienté(e) vers un prestataire de services. Le suivi de toutes les plaintes sera effectué via un système centralisé d'enregistrement et de suivi (GEMS) qui sera mis en place après la formation par Banque mondiale sur l'application GEMS. **Le rapport de situation sera généré toutes les semaines sur le terrain, tous les mois au niveau de la PULCCA et sera transmis à la BM tous les trimestres.**

9.3. Analyse des Faits

Si le survivant souhaite engager des poursuites disciplinaires en plus de l'orientation vers les services, le point focal du MGP doit orienter le cas au Comité EAS/HS pour analyser les faits de l'allégation en déterminant si : (I) l'allégation entre dans la définition de l'EAS/HS ; et (ii) l'auteur présumé est une personne associée à un projet financé par la Banque mondiale ou non. Si le Comité EAS/HS confirme ces deux éléments, il doit transmettre l'allégation à PULCCA, qui sera alors responsable de mener l'enquête. Conformément à la loi camerounaise, le Comité EAS/HS peut

être obligé de transmettre la plainte aux autorités locales pour une enquête approfondie et éventuelle poursuite pénale. Le/la survivant(e) doit être informé(e) des obligations légales de signalement pour certains types d'incidents avant de déposer sa plainte, conformément au principe du consentement. Dans tous les cas où il n'y a pas d'obligation légale de signalement, le renvoi aux autorités locales ne doit se faire qu'avec le consentement du/de la survivant(e).

9.4. Vérification des incidents et enquête

L'incident d'EAS/HS sera vérifié pour déterminer s'il est lié au projet PULCCA. Le Spécialiste Genre/VBG de l'UMP constituera un Comité de Vérification EAS/HS composé de l'UMP (coordinateur du projet spécialisé dans les questions de genre et de VBG, d'un agent d'approvisionnement et spécialiste de la sécurité sociale), de la BM (TTL et spécialiste des questions liées au genre), d'un membre d'un prestataire de services local et d'un représentant du contractant (le cas échéant). Le Spécialiste Genre de l'UMP notifiera le Comité EAS/HS de l'incident dans les 24 heures. Le comité de vérification EAS/HS examinera l'allégation pour déterminer si elle est liée au projet (Annexe 11 : formulaire de Vérification des Plaintes EAS/HS). Si, après examen, l'allégation EAS/HS est confirmée et liée à un acteur du projet ;

(a) les personnes employées ou engagées directement par le PULCCA (y compris le promoteur du projet et les agences de mise en œuvre du projet) pour travailler spécifiquement en relation avec le projet (travailleurs directs) ;

(b) les personnes employées ou engagées par l'intermédiaire de tiers (personnel du projet, sous-traitants, courtiers, agents ou intermédiaires) pour effectuer un travail lié aux fonctions essentielles du projet, quel que soit le lieu (travailleurs sous contrat) ;

(c) les personnes employées ou engagées par les fournisseurs principaux du PULCCA (personnel des fournisseurs principaux) ; et

(d) les personnes employées ou engagées pour fournir un travail communautaire tel que des services bénévoles ou la participation aux activités et processus du projet (travailleurs communautaires).

Le comité de vérification proposera des actions appropriées à recommander à la partie concernée, c'est-à-dire l'employeur de l'auteur de l'infraction, qui peut être l'UMP ou un entrepreneur. L'UMP demandera aux entrepreneurs de prendre les mesures nécessaires. Le comité signalera l'incident aux employeurs de l'auteur du délit afin qu'ils mettent en œuvre les mesures correctives/disciplinaires conformément au Code du travail en vigueur au Cameroun, en tenant compte des normes culturelles du/de la survivant(e), du contrat de l'auteur du délit et de leurs codes de conduite conformément aux documents standard de passation de marchés. Pour les incidents liés à l'EAS/HS pour lesquels le/la survivant(e) n'a pas consenti à une enquête, les mesures appropriées doivent être prises pour s'assurer que le/la survivant(e) est orienté(e) vers les services disponibles ou en est informé, et que les mesures d'atténuation du projet sont réexaminées pour déterminer si elles restent adéquates et appropriées ou si elles nécessitent d'être renforcées. Si le/la survivant(e) souhaite obtenir réparation et déposer une plainte officielle auprès de l'employeur ou des entités du système PULCCA, le spécialiste genre/VBG de l'UMP établira des liens avec les institutions concernées par l'intermédiaire de la BM. C'est à la police et aux tribunaux, et non au comité de vérification EAS/HS, qu'il incombe de garantir une procédure juridique régulière. Contrairement à d'autres types de problèmes, le spécialiste genre/VBG de l'UMP ne mènera pas d'enquête, ne fera aucune déclaration publique et ne jugera pas de la véracité d'une allégation.

La confidentialité et la sécurité de toutes les parties impliquées dans le processus de vérification seront assurées et protégées par l'engagement reflété dans les politiques de PULCCA en matière

d'EAS/HS, les codes de conduite, la formation, la sécurité (en utilisant l'approche « Ne Pas Nuire ») et l'engagement du personnel/des membres du comité à respecter la confidentialité, les mécanismes discrets de signalement des incidents d'EAS/HS, son cadre de redevabilité et de réponse.

RESUMÉ DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA VBG

ÉTAPES	DÉLAI
Réception, tri et traitement	continu
Réception et suivi	24 heures
Analyse des Faits	30 jours
Vérification des incidents et enquête	3 mois
Contrôle et rapport sur les performances en matière de MGP-VBG	continu

9.5. Contrôle et rapport sur les performances en matière du MGP-VBG

Les points focaux du MGP doivent compiler les données relatives aux allégations d'EAS/HS en respectant les principes de sécurité et de confidentialité. Les données seront conservées dans des espaces sécurisés, accessibles uniquement aux personnes autorisées. Les cas se verront attribuer un code sur la base d'un format de codage standard convenu, et le code sera utilisé pour faire référence au cas verbalement ou sur papier, à la place de toute information identifiable telle que le nom. Les noms des survivants(es) ne figurent PAS sur les formulaires d'admission ou d'orientation. Les noms des survivants(es) peuvent figurer sur les formulaires de consentement, mais ceux-ci doivent être séparés des formulaires de réception et d'orientation.

Les points focaux du MGP doivent soumettre des rapports réguliers au PULCCA et à la Banque mondiale, contenant des informations de base sur les types d'allégations d'EAS/HS, le nombre d'allégations liées à un projet financé par la Banque mondiale, ainsi que l'âge et le sexe du/de la survivant(e), afin de leur permettre d'assurer le suivi des plaintes. L'objectif du suivi du MGP est de fournir aux survivants(es) un retour d'information et des informations sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre du MGP et d'identifier les défis et les réussites afin d'apporter les adaptations nécessaires à la mise en œuvre du projet. Il s'agit également de fournir un enregistrement et un rapport précis à la Banque mondiale sur les performances en matière de plaintes liées à la VBG, y compris, mais sans s'y limiter, le nombre et l'état des plaintes reçues.

Trois activités sont envisagées : Le suivi régulier, l'établissement de rapports et l'audit périodique du processus de MGP.

Suivi du MGP : Le suivi se concentrera sur l'établissement des progrès de la mise en œuvre du MGP, sur la documentation du retour d'information des personnes affectées et sur l'apport d'un soutien à la mise en œuvre en cas de besoin. L'exercice de suivi sera dirigé par le spécialiste genre/VBG avec le soutien des points focaux aux niveaux régional et communautaire. L'exercice de suivi sera guidé par la matrice suivante.

Table 1 : Matrice de suivi

Période	Objectif	Indicateurs suggérés
---------	----------	----------------------

Trimestrielle	<p>Évaluer si les plaintes sont correctement triées et classées.</p> <p>S'assurer que les plaintes sont prises en charge.</p>	<p>- Nombre total de plaintes reçues (par niveau et type).</p> <p>-Nombre total de plaintes reçues</p> <p>- Délai de traitement (par niveau/type).</p> <p>- Nombre de plaintes résolues dans les délais.</p>
Examen annuel des plaintes procédure de résolution des plaintes	<p>- Évaluation de la conformité du projet</p> <p>Sur la base du MGP-VBG.</p> <p>-Évaluer les progrès en matière de documentation et de résolution des plaintes.</p> <p>-Identifier les améliorations et mettre à jour les procédures de traitement et de résolution des plaintes</p>	<p>-Respect du mécanisme de gestion de plaintes</p> <p>- Nombre total de plaintes reçues (par niveau et type). Nombre total de plaintes traitées.</p>

9. 6. Audit du MGP : Pour améliorer l'apprentissage et la performance du MGP, le projet instituera des revues annuelles. Les responsables seront formées à la réponse EAS/HS, y compris l'approche centrée sur le/la survivant(e), le consentement éclairé, les services disponibles et le système d'orientation. Le spécialiste genre/VBG du PULCCA examinera et établira l'adéquation des processus de traitement des plaintes, des plaintes reçues, des mesures de traitement prises et mises en œuvre, et du niveau de satisfaction des plaignants. L'examen devrait permettre de tirer des enseignements pour une bonne gestion du MGP. Cette tâche sera menée en parallèle avec d'autres activités d'évaluation dans le cadre du projet.

9. 7. Fournir un retour d'information

Si le/la survivant(e) souhaite engager une action disciplinaire, les points focaux du MGP doivent lui fournir un retour d'information sur la réception et le signalement de l'allégation. Les points focaux du MGP informent également le/la survivant(e) lorsque l'affaire a été transmise au PULCCA/à la Banque mondiale en vue d'une action disciplinaire. Les survivants(es) peuvent également préférer s'adresser directement au point focal du PULCCA eux-mêmes ou par l'intermédiaire de leur représentant légal après avoir consulté les services d'orientation.

9. 8. Clôture du Processus

(i) Si le/la survivant(e) ne souhaite pas que des mesures disciplinaires soient prises par le PULCCA/la Banque mondiale, et s'il/elle n'a pas engagé d'action en justice de manière indépendante, la procédure est close après orientation vers les services. (ii) Dans les cas où le/la survivant(e) demande que des mesures disciplinaires soient prises par l'employeur ou qu'il/elle intente une action en justice indépendante, le processus est clôturé dans le MGP EAS/HS une fois que les mesures disciplinaires ou l'action en justice ont été engagées. Les dossiers de suivi du MGP doivent indiquer les résultats de l'orientation et l'action de suivi choisie (c'est-à-dire la sanction

professionnelle ou le verdict judiciaire). Si le/la survivant(e) souhaite obtenir une aide supplémentaire de la part du MGP VBG/HS, il/elle peut faire recourir au MGP. (iii) Tous les survivants(es) de la VBG/HS qui se prononcent avant la date de clôture du projet doivent être immédiatement orientés vers le prestataire de services de la VBG pour un soutien sanitaire, psychosocial et juridique. Si le projet est susceptible de se terminer alors que des cas d'EAS/HS sont encore ouverts, des dispositions appropriées doivent être prises avec le prestataire de services VBG, avant la clôture du projet, afin de s'assurer qu'il existe des ressources adéquates pour soutenir le survivant pendant une période appropriée après la clôture du projet. Étant donné que le projet ne peut plus fournir de financement après sa date de clôture, d'autres arrangements financiers devront être mis en place (par l'Emprunteur, d'autres projets du portefeuille partageant des objectifs similaires et disposant d'une marge budgétaire, une extension de la date de clôture du projet, si justifiée et approuvée)

En ce qui concerne les cas d'EAS/HS, le plaignant doit être informé par le prestataire de services VBG des conclusions de la vérification dès leur finalisation. Avant cette notification, le prestataire de services prend le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le plaignant, si cela s'avère nécessaire. L'auteur de la violence est également informé par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant(e) a été informé(e). Le prestataire de services spécialisé dans la VBG continue à jouer un rôle de soutien auprès du/de la survivant(e), tout en respectant les choix et les souhaits de ce dernier.

Partage des données

Le prestataire de services de lutte contre les VBG est tenu de disposer de son propre processus de gestion des cas afin de recueillir les données détaillées nécessaires pour soutenir le plaignant et faciliter la résolution du cas renvoyé par le point focal du MGP-VBG. Le prestataire de services de lutte contre les VBG doit conclure un protocole d'échange d'informations avec le point focal MGP-VBG afin de clore le dossier. Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, de la date à laquelle l'incident a été résolu et de la clôture du dossier. Les prestataires de services ne sont pas tenus de fournir des données sur le cas à qui que ce soit sans le consentement de la victime. Si la victime consent à ce que les données relatives à son cas soient partagées, le prestataire de services peut communiquer des informations si et quand cela est sûr. Autrement dit, le partage des données ne risque pas d'exposer la victime ou le prestataire de services à d'autres violences.

9.9. Responsabilités des parties prenantes du MGP-VBG

Table 2 : Responsabilités des parties prenantes dans le cadre du MGP

STRUCTURE	PERSONNEL DESIGNÉ	RÔLE
PULCCA	Coordinateur	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordonner la mise en œuvre globale des mesures d'atténuation et de réponse visant à réduire les risques d'EAS/de HS ✓ Veiller à l'application des sanctions prévues par les codes de conduite.
	○ Spécialiste des questions de genre et de VBG, assisté du spécialiste des questions sociales, du	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Superviser la mise en œuvre globale des mesures d'atténuation et d'intervention visant à réduire les risques liés aux EAS/HS.

	<p>spécialiste du suivi et de la communication et du responsable de l' évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Veiller à la mise en œuvre des accords avec les prestataires de services qui seront indiqués dans le système de référencement. ✓ Veiller à ce que la clause EAS/HS soit incluse dans les contrats des travailleurs, des partenaires et des prestataires de services, etc. ✓ Former les partenaires institutionnels en matière de MGP-VBG. ✓ Superviser la formation des points focaux et des travailleurs et partenaires du projet sur les mesures de prévention des VBG/EAS/HS. ✓ Déclarer les incidents de VBG à la Banque mondiale dans les 24 heures. ✓ Rédiger le rapport d' incident en collaboration avec l' expert de la Banque mondiale. ✓ Assurer la liaison avec les équipes chargées de la conformité pour la résolution des incidents liés à l' EAS et au HS dans le cadre du projet. ✓ Effectuer un suivi régulier des activités afin d' évaluer la conformité avec les exigences en matière d' EAS et de HS, et informer les partenaires concernés pour qu' ils procèdent aux ajustements nécessaires, le cas échéant. ✓ Apporter un soutien technique sur les questions et les activités liées aux VBG. ✓ Définir des stratégies d' intervention pour la prévention et la réponse aux VBG/EAS/HS. ✓ Assurer le respect des lignes directrices en matière de prévention et de réponse aux VBG/EAS/HS. ✓ Vulgariser la cartographie des services avec les partenaires et autres parties prenantes pour faire connaître les services disponibles sur les sites où les activités du projet sont mises en œuvre. ✓ Informer le personnel de l' UGP et les parties prenantes sur les structures de soutien en cas d' incident lié à l' EAS/ et au SH, en lien direct avec l' UGP ✓ S'assurer que le SQS, le SCOM et le M&E soutiennent les victimes/survivants avec respect, confidentialité, sécurité et sans jugement des personnes qui rapportent des incidents de VBG.
Partenaires d'intervention	Comité de lutte contre les VBG au niveau de la communauté, de l'arrondissement, du département et de la région.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les points focaux VBG doivent être formés pour fournir les premiers soins psychosociaux aux victimes. Ils sont chargés de : ✓ Recevoir et transmettre les plaintes selon le mécanisme interne existant ; ✓ S'assurer que les victimes bénéficient d'une assistance en fonction de leur consentement, du soutien des structures d'aide.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respecter la confidentialité des données EAS/HS en leur possession ; ✓ Transmettre immédiatement au point focal VBG/EAS/HS du PULCCA les allégations de VBG enregistrées à leur niveau, pour leur transmission à la Banque Mondiale dans les 24 heures ; ✓ Veiller à l'application des mesures d'atténuation des VBG/EAS/HS ; ✓ Faciliter la formation des bénéficiaires du projet sur les exigences et procédures en matière d'EAS/et de HS ; ✓ Produire un rapport trimestriel pour l'UGP contenant des données compilées sur les allégations d'EAS/et de SH et présentant les progrès réalisés dans la résolution des problèmes ; ✓ Contribuer à la sensibilisation du personnel et des membres de la communauté ; ✓ Assurer la formation du personnel nouvellement recruté en matière de GBV/EAS/HS ; ✓ Garantir et renforcer la confidentialité dans la communication des allégations de VBG/EAS/HS ; ✓ Enregistrer toutes les plaintes relatives à l'EAS/au SH et traiter les cas en vue de leur transfert vers des services spécialisés pour résolution ;
Entrepreneurs	Responsables	<p>Ce sont les responsables des équipes sur les chantiers ou sur le terrain avec le soutien de l'entreprise qui assurent le rôle de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Organiser des activités de sensibilisation ; ✓ Mettre en œuvre les mesures d'atténuation des risques en matière d'EAS et de SH définies par PULCCA ; ✓ Faciliter la signature des codes de conduite par les travailleurs ; ✓ Signaler immédiatement les incidents de VBG/EAS/HS au spécialiste du genre/des VBG et les soumettre au GRM-VBG. ✓ Garantir l'éthique qui régit la gestion des incidents ; l'impartialité dans le traitement des incidents d'EAS/et de HS impliquant des travailleurs, y compris dans l'application des sanctions. ✓ Coopérer avec les prestataires de services de prévention des VBG/EAS/HS afin de fournir aux victimes des soins de qualité. ✓ Veiller à l'application des sanctions prévues par les codes de conduite.
Équipe de conformité	Le spécialiste du genre et des VBG de PULCCA est	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Examiner les allégations de VBG pour déterminer si :

	chargé de vérifier et d'enquêter sur les plaintes de VBG.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elles correspondent à la définition de l' EAS/et du HS ; et déterminer si l'auteur présumé est une personne associée au projet ; ✓ Veiller à ce que les incidents soient traités avec diligence ; ✓ Recommander les mesures à prendre, et par qui, pour traiter l'incident : <ul style="list-style-type: none"> ❖ Préciser les sanctions à appliquer si l'incident est confirmé. Il convient de noter que la Banque applique une tolérance zéro pour les plaintes relatives à l' EAS et au HS. ❖ Indiquer les mesures à prendre au sein du PULCCA pour atténuer les conséquences de l'incident.
Prestataires de services d'appui en matière de VBG/EAS/HS	Points focaux des établissements de santé, des services de police ou de gendarmerie, des services d'écoute et de conseil tels que les centres sociaux, les centres de promotion de la femme et de la famille, les organisations confessionnelles et les organisations à caractère communautaire.	<p>Procéder à l' orientation et à la prise en charge des victimes d' EAS/et de HS dans le respect des droits de l'homme.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Appliquer les procédures de gestion des cas de VBG/EAS/HS. ✓ Fournir les services essentiels nécessaires pour aider les victimes. ✓ Préserver obligatoirement la confidentialité, la sûreté et la sécurité des victimes conformément aux meilleures pratiques, notamment en veillant à ce que les processus soient centrés sur les victimes et en soumettant le partage des données à caractère personnel à leur consentement. ✓ Informer le point focal et les points focaux VBG aux différents niveaux des cas reçus pour qu'ils soient enregistrés dans le registre des plaintes, au cas où la victime/survivante ne le souhaiterait pas. ✓ Encourager et aider les victimes à utiliser le mécanisme de gestion des plaintes.

Il convient de noter que les plaintes relatives à l' EAS/au SH ne doivent en aucun cas être gérées par des comités villageois, d'arrondissement, départementaux ou régionaux.

Table 3 : Plan d' action de GRM-VBG pour le renforcement des capacités des parties prenantes

Parties prenantes	Contenu	Périodes	Durée de l'exercice	Budget
Personnel du PULCCA	<p>Engagement dans la prévention des VBG/EAS/HS dans toutes les activités</p> <p>Informations générales sur les violences basées sur le genre</p> <p>-Mise en œuvre de mesures de prévention des VBG/EAS/HS dans les activités du PULCCA et de ses partenaires comme suit ;</p>	Avant le début des activités de mise en œuvre	4 jours	En concertation avec le spécialiste des questions

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Outils de prévention (code de conduite, PGM, cadre de responsabilités) -Le rôle des VBG/EAS/HS dans la réalisation des objectifs de la PULCCA -La nécessité d'intégrer les questions de VBG/ASES/SH dans toutes les composantes et les modalités 			ns sociales pour le GRM général
PULCCA et les partenaires chargés de la mise en œuvre	<p>Engagement dans la prévention des VBG/EAS/HS dans toutes les activités</p> <p>A) Informations générales sur les violences basées sur le genre</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mise en œuvre de mesures de prévention des VBG/EAS/HS dans les activités de PULCCA et de ses partenaires comme suit ; ✓ Outils de prévention (code de conduite, PGM, cadre de responsabilités) ✓ Sensibilisation/formation ✓ Développement du réseau des parties prenantes ✓ Orientation et canaux pour les victimes ✓ Déclaration et documentation des incidents <p>b.) Prise en compte des aspects liés au genre et aux VBG dans la mise en œuvre des activités (termes de référence sensibles au genre, clauses relatives aux VBG, mise en œuvre des activités sensibles au genre et aux VBG/EAS/HS).</p>	<p>Au début d'une activité</p> <p>Révision semestrielle</p>	<p>4 jours</p> <p>2 jours</p>	
Les prestataires de services de PULCCA	<p>Engagement dans la prévention des VBG/EAS/HS dans toutes les activités</p> <p>A) Informations générales sur les violences basées sur le genre</p> <p>Mise en œuvre de mesures de prévention des VBG/EAS/HS dans les activités de PULCCA et de ses partenaires comme suit ;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Outils de prévention (code de conduite, PGM, cadre de responsabilités) ✓ Sensibilisation/formation ✓ Développement du réseau des parties prenantes ✓ Orientation et canaux pour les victimes ✓ Déclaration et documentation des incidents ✓ Contribution à la lutte contre les VBG/EAS/HS/VFE dans le cadre de leurs activités 	Avant la mise en œuvre	3 jours	
Chefs de communauté (chefs traditionnels, chefs	<p>Engagement dans la prévention des VBG/EAS/HS dans toutes les activités</p> <p>A) Informations générales sur les violences basées sur le genre</p>	Avant le début des activités	<p>3 jours</p> <p>Révision</p>	

religieux, présidentes d'associations de femmes, jeunes filles, etc.)	<p>Mise en œuvre de mesures de prévention des VBG/EAS/HS dans les activités de PULCCA et de ses partenaires comme suit ;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Outils de prévention (code de conduite, PGM, cadre de responsabilités) ✓ Sensibilisation/formation ✓ Développement du réseau des parties prenantes ✓ Orientation et canaux pour les victimes ✓ Déclaration et documentation des incidents <p>Note : Ces formations seront réalisées avec des experts juridiques dans le domaine des VBG tels que des médecins, des psychologues, des avocats, des gendarmes et des policiers dans la mesure du possible au sein de la localité.</p>		trimestrielle pendant 2 jours. Lors de la révision, une évaluation des difficultés/leçons sera faite.	
Formation des points focaux/ Comité GRM-VBG régional/départemental	<p>Engagement dans la prévention des VBG/EAS/HS dans toutes les activités</p> <p>A) Informations générales sur les violences basées sur le genre</p> <p>Mise en œuvre de mesures de prévention des VBG/EAS/HS dans les activités de PULCCA et de ses partenaires comme suit ;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Outils de prévention (code de conduite, PGM, cadre de responsabilités) ✓ Sensibilisation/formation ✓ Développement du réseau des parties prenantes ✓ Orientation et canaux pour les victimes ✓ Déclaration et documentation des incidents ✓ Leurs contributions ne doivent pas aggraver la violence ou la stigmatisation des victimes. <p style="text-align: center;">b.) Rôle des points focaux dans le processus de prévention des VBG</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Gestion des cas II. GRM III. Gestion des données IV. Le rôle de l'équipe focale <p>Note : Ces formations seront réalisées avec des experts juridiques dans le domaine des VBG tels que des médecins, des psychologues, des avocats, des gendarmes et des policiers.</p>	Avant le début des activités	4 jours Révision trimestrielle pendant 2 jours.	
Formation des points focaux/ Comité GRM-	<p>Engagement dans la prévention des VBG/EAS/HS dans toutes les activités</p> <p>A) Informations générales sur les violences basées sur le genre</p>	Avant le début des activités Formation	4 jours	

<p>VBG d'arrondissement/département</p>	<p>-Mise en œuvre de mesures de prévention des VBG/EAS/HS dans les activités de PULCCA et de ses partenaires comme suit ;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Outils de prévention (code de conduite, PGM, cadre de responsabilités) ✓ Sensibilisation/formation ✓ Développement du réseau des parties prenantes ✓ Orientation et canaux pour les victimes ✓ Déclaration et documentation des incidents <p>Leurs contributions ne doivent pas aggraver la violence ou la stigmatisation des victimes.</p> <p style="text-align: center;">b.) Rôle des points focaux dans le processus de prévention des VBG</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Gestion des cas II. GRM III. Gestion des données IV. Rôle des points focaux <p>Note : Ces formations seront réalisées avec des experts juridiques dans le domaine des VBG tels que des médecins, des psychologues, des avocats, des gendarmes et des policiers.</p>		<p>Révision trimestrielle pendant 2 jours. Lors de la révision, une évaluation des difficultés/leçons sera faite.</p>	
---	---	--	---	--

10. ANNEXES

Annexe 1 FORMULAIRE VBG

1. Renseignements administratifs		
No CNI:	Code de la victime:	
Date de la plainte :	Date de l'abus :	
<input type="checkbox"/> Déclaré par la victime ou l'accompagnateur en présence de la victime au moment où le cas est signalé.		
<input type="checkbox"/> Déclaré par une personne autre que la victime en son absence		
2. Informations personnelles de la victime		
Date de naissance (approximative si nécessaire)	Sexe <input type="checkbox"/> Féminin <input type="checkbox"/> Masculin	Lieu Nationalité/Ethnie d'origine
Nom de(s) l'agresseur (s)	Lieu de l'incident	Heure de l'incident

2. a. Statut civil/marital actuel		
<input type="checkbox"/> Célibataire		<input type="checkbox"/> Divorcé/Séparé
<input type="checkbox"/> Marié/Concubinage		<input type="checkbox"/> Veuf (ve)
2. b. La victime est-elle handicapée ?		
<input type="checkbox"/> Oui, si oui précisez le type d'handicap.		<input type="checkbox"/> Non
2. c. La victime est-elle un enfant (i.e., est âgé de moins de 18 ans) ?		
<input type="checkbox"/> Oui		<input type="checkbox"/> Non
3. Détails de l'incident		
Rapport de l'incident/description de l'incident (Faites la synthèse des détails de l'incident selon les dires de la victime)		
4. Indiquez le type d'incident, tel que spécifié par le plaignant.		
<input type="checkbox"/> Exploitation et abus sexuel		
<input type="checkbox"/> Viol		
<input type="checkbox"/> Harcèlement sexuel		
<input type="checkbox"/> Abus psychologique/émotionnel		
<input type="checkbox"/> Agression physique		
<input type="checkbox"/> Violence psychologique /émotionnelle		
<input type="checkbox"/> Mariage forcé		
<input type="checkbox"/> Refus d'accorder des services, ressources ou opportunités		
5. Des bénéfices, des biens, de l'argent et/ou des services en relation avec le projet ont-ils été échangés dans le cas de cet incident ?		
<input type="checkbox"/> Oui		<input type="checkbox"/> Non
6. La victime a-t-elle signalé cet incident ailleurs ? (Si oui, sélectionnez le type de fournisseur de services et écrire son nom à l'endroit où la victime l'a signalé ; cochez les réponses appropriées		
<input type="checkbox"/> NON		
<input type="checkbox"/> Santé/Services médicaux :		
Précisez _____		
<input type="checkbox"/> Psychosocial/ Services de counseling		
Précisez _____		
<input type="checkbox"/> Police/Autre domaine de la sécurité		

Précisez _____
<input type="checkbox"/> Légal/Service d'assistance
Précisez _____
<input type="checkbox"/> Autre (Précisez)

PERSONNE REMPLISSANT LA FICHE:
Nom/ Titre
Agence:
Date :
Signature :

ANNEXE 2 : LETTRE DE PRISE EN COMPTE DE LA PLAINTÉ BASEE SUR LE GENRE/VBG/ EAS/HS

<p>[Ecrivez vos coordonnées ici]</p> <p>[Date]</p> <p>Soumis _____ [personnellement, par mail/ou par téléphone]</p> <p>Re : Plainte au sujet de [faites une description brève]</p> <p>Nous du Projet PULCCA reconnaissons avoir reçu votre plainte le _____ [date]. Notre Projet prend les préoccupations des parties prenantes très au sérieux. Nous vous remercions d'avoir soumis votre plainte. Nous ne ménagerons aucun effort afin que cette plainte soit réglée de façon rapide et équitable.</p> <p>Nous tenons à vous rassurer que l'information que vous nous avez fournie sera traitée en toute confidentialité. Elle sera révélée uniquement au collaborateur direct impliqué dans la gestion de votre cas. Des mesures seront prises de manière à ce que des personnes non autorisées n'assistent à aucune discussion concernant votre cas et n'aient accès à aucun document contenant des informations confidentielles relatif à votre affaire.</p> <p>En ce qui concerne les références données, vous avez le droit de refuser ou d'accéder à toute assistance ou service recommandé. Tout refus n'entravera d'aucune façon votre droit de demander ou d'accéder à ces services dans l'avenir. Nous reconnaissons d'ailleurs votre consentement à (adopter/ ne pas adopter) des mesures disciplinaires contre le présumé agresseur. Ceci sera pris en compte au cas où nous examinerons et poursuivrons la procédure dans le cadre de cette affaire.</p> <p>PULCCA dispose d'un mécanisme de gestion des plaintes et doléances liés au genre que nous examinons afin de les résoudre et de les régler. Veuillez trouver en pièce jointe une description de ce processus afin d'avoir davantage d'informations à ce sujet. Nous déterminerons si votre plainte est éligible via notre mécanisme de gestion des plaintes et envisagerons les prochaines</p>
--

étapes le cas échéant. Nous vous contacterons durant cette période afin d’avoir plus d’informations. Veuillez-vous référer au document du mécanisme de gestion des plaintes pour des informations supplémentaires concernant vos attentes au moment vous nous soumettez votre plainte. Il s’agit notamment des délais, des responsabilités et de vos droits tout au long du processus.

Attendez-vous à recevoir de nos nouvelles dans les 10 jours ouvrables suivant la date de cette lettre.

Je vous prie, d’agréer, l’expression de mon profond respect

[Nom de la Personne Focale]

[Organisation ou communauté]

ANNEXE 3 : FICHE DE SATISFACTION DU PLAIGNANT

Numéro ID de la plainte :	Date de réception :
Enregistrée par /Reçue	Lieu de la Plainte
Action (s) proposée(s)	
Le plaignant a ACCEPTÉ/EST SATISFAIT de l’action proposée ?	
<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> NON
Est-il nécessaire de prendre de nouvelles mesures ?	
<input type="checkbox"/> OUI	<input type="checkbox"/> NON
Engagement du plaignant	
Je, soussigné confirme par la présente mon approbation/ma satisfaction de la résolution des actions mises en œuvre afin traiter ma plainte.	
Signature/Empreinte du pouce	
Nom :	Date

ANNEXE 4 : PLAINTES ENREGISTREES BASEE SUR LE GENRE/VBG/ EAS/HS

N°. du cas	Date de réception de la plainte	Nom de la Personne ayant reçu la plainte	Où/comment la plainte a-t-elle été reçue ?	No. Réf du plaignant	Type d’Incident	Un avis de réception de la plainte-t-il été remis au plaignant ? (O/N – Si oui, ajoutez la date, la méthode de commun	Référence(s) fournie(s)	La victime a-t-elle consenti à divulguer ses informations non-identifiables?	Date probable de la décision	Décision à prendre (par les fournisseurs de services VBG et les autres Services concernés	La Décision a-t-elle été communiquée au plaignant ? O/N Si oui, précisez la date, le nom de la personne ayant réception	Le plaignant a-t-il été satisfait par la décision ? O/N Énoncez la décision. Si non, expliquez pourquoi et si connu, la procédure arrivera-t-	Une mesure de suivi a-t-elle été prise ? (par qui, en date de)?
------------	---------------------------------	--	--	----------------------	-----------------	---	-------------------------	--	------------------------------	---	---	---	---

						ication on & le nom de la personne qui a reçu la plainte)						nné et le mode de commun ication	elle jusqu'aux poursuites judiciaires ?	

ANNEXE 5 : ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

Numéros d'assistance gratuits à appeler à tout moment de jour comme de nuit		
Nom	Action prise	Numéros de téléphone : MTN : ORANGE :
	Indiquez la nature de l'assistance que la victime peut recevoir	

ANNEXE 6 FICHE DE CONTROLE

Informations							Contrôle du traitement de la plainte			
# des plaintes	Nom et contact du plaignant	Date de remplissage de la fiche de plainte	Description de la plainte (Oui-Non)	Plaintes provenant des communautés Oui-Non	Plaintes provenant du personnel Oui-Non	Plaintes provenant des bénéficiaires Oui-Non	Date de traitement proposée	Avis de réception de la plainte	Plainte gérée (Oui/Non) avec date	Retour auprès du plaignant par rapport au traitement de sa plainte (oui/non) et date

ANNEXE 7 : FICHE TRIMESTRIELLE D'ÉVALUATION DES COMITES DE GESTION

Identification

Village de :
 Volet
 du projet :
 Arrondissement :

.....
Département de :

Région de : **Nombre des membres du comité de gestion des plaintes :** **Nombre de membres en fonction durant la période :** **Nombre de plaintes enregistrées :**

..... **Nombre de plaintes traitées :**

..... **Nombre de plaintes réglées au niveau communautaire :** **Nombre/type de plaintes transmises au projet**

Citez les principales difficultés rencontrées lors du traitement des plaintes :
.....

.....

.....

.....

Quelles solutions proposez-vous pour faire face à ces difficultés ?

.....

.....

.....

.....

Annexe 8 : Procès-verbal de conciliation

Au cours de l'année deux mille **et le**.....

Suite à la plainte remplie par : **Contre**

.....

Au **sujet**
de..... **Une**
réunion de conciliation s'est tenue entre les parties citées en présence de :

.....

..... **Au terme de cette réunion, et il a été décidé ce qui suit :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Signé par :

Le (la) plaignant(e)

La Partie soumise à la plainte

Le Président du Comité de Gestion des Plaintes

ANNEXE 9 : FORMAT DU RAPPORT TRIMESTRIEL DES GESTION DES PLAINTES

- ✓ Introduction
- ✓ Résumé relatif à la gestion des plaintes VBG/EAS/HS/VA au cours de la période concernée
- ✓ Nombre de plaintes enregistrées par type, par type de canal
- ✓ Nombre de plaintes reçues par type et par type de canal
- ✓ Durée moyenne de traitement
- ✓ Nombre de plaintes traitées et délais attendus
- ✓ Pourcentage de plaintes justifiées
- ✓ Difficultés rencontrées
- ✓ Point d'action

ANNEXE10 : PROCES-VERBAL DE LA FORMATION DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES

Région de : Province de : Commune de :

..... Localité de..... Date (jour, mois et

Année) :

.....

Nombre de participants à l'AGM : Homme : Femme :

Conditions :

- ✓ Présentation sommaire du PULCCA
- ✓ Présentation de VBG-MGP
- ✓ Rôles et responsabilités des membres du comité de gestion des plaintes
- ✓ Profil requis des membres dudit comité
- ✓ Questions/réponses

Election des membres du comité de gestion des plaintes :

Poste	Profil clé retenu	Numéro du candidat	Nom du candidat	Mode de désignation
Président				Election : Consensus :
Secrétaire				Election : Consensus :
Membres				Election : Consensus :

Signé par :

Le président élu du Comité :

Le représentant du PULCCA

ANNEXE 11 : FICHE DE VERIFICATION DE LA PLAINTÉ EAS/HS

A REMPLIR PAR LE SPECIALISTE DE SAUVEGARDE UMP

INTRODUCTION :

CETTE FICHE ORIENTERA LE COMITE DE VERIFICATION EAS/HS DANS LE PROCESSUS DE VERIFICATION. CETTE STRUCTURE DE VERIFICATION EST CONSTITUEE EN COMITE D'AU MOINS TROIS MEMBRES, SERONT CONVOQUES DE MANIERE PONCTUELLE DEPENDAMMENT DE LA NATURE DE L'INCIDENT. SI LA VICTIME LE PERMET, UN REPRESENTANT DU FOURNISSEUR DES SERVICES DEVRA PARTICIPER AU COMITE DE VERIFICATION AFIN D'OFFRIR DES SERVICES DE DEFENSE A LA VICTIME ET S'ASSURER QUE LES PRINCIPES DE SOINS DE SANTE DE LA VICTIME SONT RESPECTES TOUT AU LONG DU PROCESSUS.

DEFINITION EAS/HS :

EXPLOITATION SEXUELLE

TOUT ACTE OU TENTATIVE D'ABUSER D'UNE SITUATION DE VULNERABILITE, D'UNE POSITION D'AUTORITE OU D'UNE RELATION DE CONFIANCE A DES FINS SEXUELLES NOTAMMENT EN VUE D'OBTENIR DES AVANTAGES PECUNIERS, SOCIAUX OU POLITIQUES.

HARCELEMENT SEXUEL

TOUTE AVANCE SEXUELLE, DEMANDE DE FAVEURS SEXUELLES (EX. FAIRE DES PROMESSES DE TRAITEMENT FAVORABLE OU DES MENACES DE TRAITEMENT DEFAVORABLE EN FONCTION D'ACTES SEXUELS) ET TOUT AUTRE COMPORTEMENT VERBAL OU PHYSIQUE OU GESTE NON-DESIRE A CARACTERE SEXUEL, QUI POURRAIENT ETRE RAISONNABLEMENT PERÇUS COMME OFFENSANT OU HUMILIANT POUR UNE AUTRE PERSONNE, QUAND CE COMPORTEMENT PERTURBE LE TRAVAIL, EST TRAITE COMME UNE CONDITION D'EMPLOI, OU CREE UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL INTIMIDANT, HOSTILE, OU OFFENSANT.

LE COMITE EST CHARGE D'EXAMINER L'INFORMATION DISPONIBLE EN RAPPORT AVEC LA PLAINT EASH CONCERNEE,

LA NATURE DE LA PLAINT E, ET S'IL EXISTE UN LIEN AVEC LE PROJET. LE COMITE METTRA EGALEMENT SES RECOMMANDATIONS A LA DISPOSITION DE L'EMPLOYEUR OU DU DIRECTEUR DU PRESUME AGRESSEUR EN VUE DE POTENTIELLES SANCTIONS DISCIPLINAIRES.

IL EST IMPORTANT DE SOULIGNER QUE L'OBJECTIF DU PROCESSUS DE VERIFICATION EST D'ETABLIR S'IL Y'A LIEU LE LIEN EXISTANT ENTRE LE CAS EAS/HS DENONCE ET LE PROJET AFIN D'ENGAGER LA RESPONSABILITE

EN RECOMMANDANT DES MESURES DISCIPLINAIRES APPROPRIEES. LE COMITE DE VERIFICATION N'EST PAS HABILITE A ETABLIR NI L'INNOCENCE NI LA CULPABILITE DU PRESUME AGRESSEUR. SEUL LE SYSTEME JUDICIAIRE POSSEDE CETTE CAPACITE ET CETTE RESPONSABILITE. EN OUTRE, TOUTE DECISION FINALE RLATIVE AUX MESURES DISCIPLINAIRES DEPENDRA UNIQUEMENT DE L'EMPLOYEUR OU DU DIRECTEUR DU PRESUME AGRESSEUR.

PARTIE A :

**LA VICTIME A-T-IL/ELLE DONNE SON CONSENTEMENT SOIT VERBALEMENT OU PAR ECRIT
AFIN QU'UNE ENQUETE SOIT MENEES ?**

OUI Non

SI OUI, VEUILLEZ REMPLIR LA FICHE ENTIEREMENT.

22 | P A G E

**SI NON, VEUILLEZ RECHERCHER LE CONSENTEMENT DE LA VICTIME
UNIQUEMENT POUR UN PARTAGE ANONYME 1) LE NUMERO DE LA PLAINTTE, 2)
LA NATURE DE L'INCIDENT SIGNALE AINSI QUE LA DATE ET LA ZONE, 3) LE
LIEN EXISTANT ENTRE LE PRESUME AGRESSEUR ET LE PROJET (SI CONNU), ET
4) L'AGE ET LE GENRE DE LA VICTIME.**

PARTIE B :

1. INFORMATION RELATIVE A LA PLAINTTE VBG EVOQUEE PAR LA VICTIME

CODE DE LA VICTIME :

AGE ET SEXE DE LA VICTIME DE VBG :

FILLE (<18)

FEMME (>=18)

HOMME (>=18)

GARÇON (<18)

AUTRE

SANS REPONSE

2. INFORMATION RELATIVE A L'ALLEGATION EASH :

HEURE, ZONE ET DATE DE L'INCIDENT SIGNALE PAR LA VICTIME :

VIOL

AGRESSION SEXUELLE

SI PERTINENT, VEUILLEZ PRECISER :

EXPLOITATION ET ABUS SEXUEL

HARCELEMENT SEXUEL

LA VICTIME A-T-ELLE BENEFICIE DE TOUT TYPE D'AIDE ? OUI **NON**

SI OUI, VEUILLEZ PRECISER :

MEDICALE

PSYCHOSOCIALE

LEGALE

SECURITE/PROTECTION :

AUTRE **VEUILLEZ PRECISER :**

3. INFORMATION EN RELATION AVEC LE PROJET :

LE PRESUME AGRESSEUR A-T-IL UN LIEN AVEC LE PROJET ?

OUI

NON

NE SAIT PAS

NOM DU PRESUME AGRESSEUR (SI CONNU) :

23 | P A G E

FONCTION DU PRESUME AGRESSEUR (SI CONNU) :

PERSONNEL UMP

PERSONNEL DU MAITRE D'OUVRAGE

TOUTE AUTRE PERSONNE ASSOCIEE AU PROJET

PAS CONNU

L'INCIDENT A-T-IL ETE CONFIRME APRES VERIFICATION ?

OUI NON VERIFICATION EN COURS

DATE DE FIN DU PROCESSUS DE VERIFICATION :

DECISION PRISE :

AUCUNE ACTION/SANCTION

AVERTISSEMENT INFORMEL

AVERTISSEMENT FORMEL

INFORMATION COMPLEMENTAIRE

PERTE DE SALAIRE

SUSPENSION DU CONTRAT

MISE A PIED AVEC PREAVIS

MISE A PIED SANS PREAVIS

SIGNALER A LA POLICE SI NECESSAIRE

AUTRES ACTIONS VEUILLEZ PRECISER :

DATE DE NOTIFICATION A L'EMPLOYEUR/MAITRE D'OUVRAGE DE L'AGRESSEUR :

DATE DE NOTIFICATION A LA VICTIME DE VBG :

NOTIFICATION DE LA MISE EN OEUVRE DES DECISIONS/SANCTIONS : OUI NON

NOTIFICATION A L'UMP OUI NON

NOTIFICATION A LA BANQUE MONDIALE

OUI NON

**NOTEZ CI-DESSOUS TOUTE DISCUSSION DE SUIVI MENEES AVEC LA VICTIME :
PAR EXEMPLE : QUAND/SI UNE VERIFICATION A COMMENCE, OU SI
L'ALLEGATION A ETE JUGEE INFONDEE POUR CONTINUER LA PROCEDURE. IL**

**S'AGIT EGALEMENT DES PREOCCUPATIONS DONNEES PAR LA
VICTIME DURANT LE PROCESSUS DE VERIFICATION.**

