



MINISTÈRE DE LA PROMOTION
DE LA FEMME ET DE L'INTÉGRATION
DE LA FEMME AU DÉVELOPPEMENT



ONG
SODIOS

Solidarité • Disponibilité des Œuvres Sociales.
Aide et Entraide.



STOP AUX VIOLENCES
BASÉES SUR LE GENRE

VBG

POLITIQUE DE **REDEVABILITÉ** DE L'ONG **SO.DI.OS**

Transparence, Participation, Responsabilité :
au service des communautés et des personnes vulnérables



ÉCOUTER
•
INFORMER
•
IMPLIQUER
•
RÉPONDRE



REDEVABLES
ENVERS CEUX À QUI
NOUS DEVONS NOTRE
ENGAGEMENT



Ensemble pour plus d'impact, de confiance et de dignité.

PAGE D'APPROBATION

Politique de Redevabilité de l'ONG SO.DI.OS

Le présent document a été élaboré dans le cadre du renforcement du dispositif de redevabilité envers les populations affectées, les partenaires et les collaborateurs de l'ONG SO.DI.OS (Solidarité — Disponibilité des Œuvres Sociales, Aide et Entraide). Il constitue le référentiel institutionnel unique en matière d'écoute, de gestion des plaintes, des suggestions et des signalements, et engage l'ensemble des organes, structures et personnels de l'organisation.

Étape	Fonction / Instance responsable	Nom et signature	Date
Élaboration	Responsable Redevabilité, Plaintes et Réponses (RPR) de l'ONG SO.DI.OS		
Vérification	Point focal PSEA / VBG et Responsable Suivi-Évaluation		
Validation technique	Comité de Direction de l'ONG SO.DI.OS		
Approbation	Conseil d'Administration de l'ONG SO.DI.OS		

Fiche de contrôle du document

Titre du document	Politique de Redevabilité de l'ONG SO.DI.OS
Version	1.0
Statut	Document approuvé
Portée d'application	Siège de Brazzaville et toutes les antennes / zones d'intervention de l'ONG SO.DI.OS
Classification	Document public — diffusion interne et externe autorisée
Périodicité de révision	Tous les vingt-quatre (24) mois, ou en cas d'évolution majeure du cadre légal ou institutionnel
Document remplacé	Aucun (première édition)

En apposant sa signature, chaque instance certifie avoir examiné le contenu du présent document et en approuve la mise en application immédiate au sein de l'ensemble des structures de l'ONG SO.DI.OS.

Préface

Depuis sa création, l'ONG SO.DI.OS (Solidarité — Disponibilité des Œuvres Sociales, Aide et Entraide) place les personnes et les communautés qu'elle accompagne au centre de son action. Intervenant auprès des populations vulnérables, des femmes, des enfants et des personnes en situation de handicap en République du Congo, notre organisation a toujours considéré que l'aide apportée n'a de valeur que si elle est délivrée avec dignité, dans le respect, l'écoute et la transparence.

La redevabilité n'est pas une contrainte administrative supplémentaire : elle est l'expression concrète de notre engagement envers celles et ceux que nous servons. Être redevable, c'est accepter d'écouter les critiques autant que les remerciements, c'est ouvrir des canaux sûrs pour recueillir une plainte, une suggestion ou un signalement, et c'est s'engager à y répondre avec sérieux, dans des délais raisonnables et de manière équitable.

Ce manuel formalise notre Politique de Redevabilité et les procédures qui en découlent. Il s'inscrit dans le droit congolais, notamment la loi Mouebari relative à la lutte contre les violences faites aux femmes, et dans les standards internationaux les plus exigeants en matière de redevabilité envers les populations affectées — au premier rang desquels la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (Core Humanitarian Standard) et les orientations du Comité permanent interorganisations (IASC) relatives à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels.

J'invite chaque membre du personnel, chaque bénévole et chaque partenaire de l'ONG SO.DI.OS à s'approprier ce document, à le mettre en pratique au quotidien et à en faire un réflexe plutôt qu'une simple procédure à suivre. C'est ensemble, dans la confiance mutuelle, que nous construisons un impact durable et digne pour les communautés que nous avons l'honneur de servir.

La Direction Générale

ONG SO.DI.OS

Sommaire

Page d'approbation	2
Préface	3
1. Définitions	5
2. Cadre juridique	6
2.1. La loi Mouebari	6
2.2. Autres textes du droit congolais	6
2.3. Standards et engagements internationaux	7
3. Principes de redevabilité	8
4. Champ d'application	9
5. Droits des requérants	10
6. Obligations de SO.DI.OS	11

7. Confidentialité	12
8. Protection des données	13
9. Protection des lanceurs d'alerte	14
10. Gestion des plaintes	15
11. Gestion des suggestions	18
12. Gestion des signalements VBG	20
13. Gestion des plaintes internes	21
14. Gestion des plaintes contre un membre de SO.DI.OS	22
15. Délais de traitement	23
16. Procédure d'appel	24
17. Archivage sécurisé	25
18. Indicateurs de performance	26
19. Annexes	27

1. Définitions

Aux fins du présent manuel, les termes et expressions suivants sont définis comme suit :

Redevabilité	Engagement responsable de l'ONG SO.DI.OS à rendre compte de ses actions, à associer les populations affectées à ses décisions, et à répondre de manière appropriée à leurs attentes, plaintes et suggestions.
Requérant(e)	Toute personne — bénéficiaire, membre de communauté, partenaire, membre du personnel ou tiers — qui formule une plainte, une suggestion ou un signalement auprès de l'ONG SO.DI.OS.
Plainte	Expression d'une insatisfaction ou d'une préoccupation relative à un service, un comportement, une décision ou une action de l'ONG SO.DI.OS ou de l'un de ses représentants, appelant une réponse et, le cas échéant, une mesure corrective.
Suggestion	Proposition constructive visant à améliorer un service, un programme, une pratique ou un processus de l'organisation, sans qu'il y ait nécessairement insatisfaction.
Signalement VBG	Communication, spontanée ou sollicitée, relative à un fait ou un risque de violence basée sur le genre, y compris l'exploitation et les abus sexuels (EAS), portée à la connaissance de l'ONG SO.DI.OS.
Lanceur d'alerte	Personne qui signale, de bonne foi et de manière désintéressée, un fait qu'elle estime constituer une violation grave de la loi, du code de conduite ou des principes de l'organisation, y compris une fraude, une corruption ou une exploitation.
Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	Ensemble structuré de canaux, procédures, rôles et responsabilités permettant de recevoir, traiter et répondre aux plaintes, suggestions et signalements.
Recevabilité	Étape d'examen préliminaire permettant de déterminer si une requête relève du champ de compétence de l'ONG SO.DI.OS et peut être traitée par le mécanisme de gestion des plaintes.
Confidentialité	Principe garantissant que les informations relatives à un requérant ou à une affaire ne sont partagées qu'avec les personnes strictement nécessaires à son traitement.
Protection contre les représailles	Ensemble de garanties visant à préserver un requérant, un lanceur d'alerte ou un témoin de toute conséquence négative — directe ou indirecte — liée au dépôt d'une plainte ou d'un signalement.
Personne vulnérable	Personne dont la situation (âge, handicap, statut socio-économique, isolement, genre, état de santé) l'expose à un risque accru de préjudice ou l'entrave dans l'exercice de ses droits.
PSEA	Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels (Protection from Sexual Exploitation and Abuse), cadre normatif inter-agences visant à prévenir et traiter ces violations dans l'action humanitaire et de développement.

2. Cadre juridique

La Politique de Redevabilité de l'ONG SO.DI.OS s'inscrit dans un triple ancrage : le droit national de la République du Congo, les engagements internationaux ratifiés par l'État congolais, et les standards techniques reconnus par la communauté humanitaire et du développement.

2.1. La loi Mouebara

La loi n° 19-2022 du 4 mai 2022 portant lutte contre les violences faites aux femmes en République du Congo, communément appelée « loi Mouebara », constitue le socle juridique national de référence pour toute action de prévention et de réponse aux violences basées sur le genre. Elle définit et sanctionne les différentes formes de violences faites aux femmes et aux filles — physiques, psychologiques, économiques et sexuelles — et organise la protection et l'accompagnement des victimes, notamment par un appui médical, psychologique et juridique.

L'ONG SO.DI.OS aligne son dispositif de signalement VBG sur les principes portés par cette loi : primauté de la sécurité et du bien-être de la survivante, confidentialité, non-discrimination et orientation vers les services compétents. Le présent manuel constitue l'un des outils par lesquels l'organisation contribue, à son niveau, à la mise en œuvre effective de la loi Mouebara sur le terrain.

2.2. Autres textes du droit congolais

- La Constitution de la République du Congo du 25 octobre 2015, qui consacre l'égalité en dignité et en droits de toute personne et l'interdiction de toute discrimination ;
- La loi n° 4-2010 du 14 juin 2010 portant protection de l'enfant en République du Congo ;
- Les dispositions du Code pénal et du Code de procédure pénale congolais relatives aux infractions contre les personnes ;
- La réglementation congolaise relative à la protection des données à caractère personnel et à la vie privée ;
- Les textes régissant le fonctionnement des associations et organisations non gouvernementales en République du Congo, notamment les obligations de transparence et de bonne gouvernance qui s'y attachent.

2.3. Standards et engagements internationaux

En complément du droit national, l'ONG SO.DI.OS applique les standards internationaux suivants, reconnus comme références de bonne pratique en matière de redevabilité envers les populations affectées :

- La Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (*Core Humanitarian Standard – CHS*), en particulier son engagement n° 5 relatif au droit des populations affectées à porter plainte ;
- Les orientations du Comité permanent interorganisations (*IASC*) sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (*PSEA*) et sur la redevabilité envers les populations affectées (*AAP*) ;

- La Convention des Nations Unies sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDEF/CEDAW), ratifiée par la République du Congo ;
- La Charte africaine des droits de l'Homme et des Peuples et son Protocole relatif aux droits des femmes en Afrique (Protocole de Maputo) ;
- La Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies et son application par la Charte africaine des droits et du bien-être de l'enfant ;
- Les principes du Standard Sphère et du Partenariat pour la redevabilité et l'apprentissage humanitaires (ALNAP), en tant que références de bonne pratique sectorielle.

Principe de conformité

En cas de divergence entre une disposition interne de l'ONG SO.DI.OS et une norme légale ou réglementaire congolaise, la norme légale prévaut. En cas de silence de la loi nationale sur un point précis, les standards internationaux visés ci-dessus servent de référence subsidiaire.

3. Principes de redevabilité

La mise en œuvre de la présente politique repose sur sept principes directeurs, indissociables les uns des autres.

1. Écoute active

Chaque personne en contact avec l'ONG SO.DI.OS a le droit d'être entendue avec attention, respect et sans jugement, quel que soit le canal utilisé.

2. Transparence

L'organisation informe les communautés, de manière claire et accessible, sur ses programmes, ses critères d'éligibilité, ses ressources et l'existence même du mécanisme de gestion des plaintes.

3. Participation

Les populations affectées sont associées, dans la mesure du possible, à la conception, au suivi et à l'évaluation des actions qui les concernent, y compris à l'amélioration du dispositif de redevabilité lui-même.

4. Accessibilité et non-discrimination

Les canaux de plainte sont accessibles à tous, y compris aux personnes vulnérables, illettrées, en situation de handicap ou éloignées géographiquement, sans distinction de sexe, d'âge, d'origine, de religion ou de statut social.

5. Confidentialité et sécurité

Chaque requête est traitée dans le respect strict de la confidentialité, en veillant à la sécurité physique et psychologique du requérant tout au long du processus.

6. Réponse et redevabilité

Toute plainte recevable reçoit une réponse dans les délais fixés par le présent manuel. L'absence de réponse constitue en elle-même un manquement à la présente politique.

7. Amélioration continue

Les enseignements tirés du traitement des plaintes, suggestions et signalements alimentent l'amélioration des programmes, des procédures et des pratiques de l'ONG SO.DI.OS, dans une logique d'apprentissage organisationnel.

4. Champ d'application

4.1. Champ organisationnel

La présente politique s'applique à l'ensemble des structures de l'ONG SO.DI.OS : le siège, les antennes et bureaux locaux, ainsi qu'à tous les programmes et projets mis en œuvre directement ou en partenariat.

4.2. Champ personnel

Elle s'impose à :

- l'ensemble du personnel salarié, quel que soit son niveau hiérarchique ;
- les bénévoles, stagiaires et volontaires mobilisés par l'organisation ;
- les membres des organes de gouvernance (Conseil d'Administration, Direction Générale) ;
- les consultants, prestataires et partenaires de mise en œuvre agissant pour le compte de l'ONG SO.DI.OS, dans la limite prévue par leurs contrats respectifs.

4.3. Champ matériel

Le mécanisme couvre toute plainte, suggestion ou signalement relatif :

- à la qualité, la pertinence ou l'accès aux services et programmes de l'organisation ;
- au comportement d'un membre du personnel, d'un bénévole ou d'un partenaire ;
- à une suspicion de fraude, de corruption ou de détournement de ressources ;
- à un fait ou un risque de violence basée sur le genre, y compris l'exploitation et les abus sexuels ;
- à toute autre atteinte aux droits, à la dignité ou à la sécurité d'un requérant en lien avec l'action de l'ONG SO.DI.OS.

4.4. Personnes habilitées à saisir le mécanisme

Toute personne physique ou morale peut saisir le mécanisme de gestion des plaintes de l'ONG SO.DI.OS : bénéficiaire direct ou indirect, membre de communauté, membre du personnel, partenaire, autorité locale ou toute autre partie prenante. La saisine peut être faite personnellement, par un représentant dûment mandaté, ou par un tiers de confiance au nom d'une personne vulnérable, avec son consentement chaque fois que celui-ci peut être recueilli.

5. Droits des requérants

Toute personne qui saisit le mécanisme de gestion des plaintes de l'ONG SO.DI.OS bénéficie des droits suivants, opposables à l'organisation :

1. **Droit à l'information** : être informé(e) de l'existence, des modalités d'accès et du fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes, dans une langue et sous une forme compréhensibles.
2. **Droit d'accès** : pouvoir saisir le mécanisme par le canal de son choix, en ligne ou en présentiel, gratuitement et sans condition préalable.
3. **Droit à la confidentialité** : voir son identité et les informations communiquées protégées, sauf consentement exprès à leur partage ou obligation légale contraire.
4. **Droit à l'anonymat** : pouvoir déposer une plainte ou un signalement de manière anonyme, sans que cela ne diminue la qualité de son traitement.
5. **Droit à la non-discrimination** : voir sa requête traitée sans distinction d'âge, de sexe, de genre, de handicap, d'origine, de religion, d'opinion ou de statut social.
6. **Droit à la protection contre les représailles** : ne subir aucune conséquence négative, directe ou indirecte, du fait d'avoir déposé une plainte, une suggestion ou un signalement de bonne foi.
7. **Droit d'être tenu informé** : recevoir un accusé de réception, être informé de l'avancement de sa requête et recevoir une réponse motivée dans les délais fixés par le présent manuel.
8. **Droit à un accompagnement adapté** : bénéficier, en particulier pour les personnes vulnérables, d'un appui pour formuler et suivre sa requête (traduction, reformulation, assistance d'un tiers de confiance).
9. **Droit de recours** : contester la réponse apportée et solliciter un réexamen de sa requête selon la procédure d'appel prévue à la section 16.
10. **Droit au retrait** : retirer sa plainte à tout moment, sans que ce retrait ne soit interprété comme une reconnaissance de mauvaise foi.

6. Obligations de SO.DI.OS

En miroir des droits reconnus aux requérants, l'ONG SO.DI.OS s'engage à :

- mettre en place et maintenir opérationnels des canaux de réception des requêtes accessibles, sûrs et adaptés au contexte local, y compris pour les personnes vulnérables ou éloignées ;
- diffuser largement, auprès des communautés et du personnel, l'information relative au mécanisme de gestion des plaintes et à la présente politique ;
- garantir la formation continue du personnel, en particulier des équipes de terrain, aux principes de redevabilité, d'écoute et de prise en charge des signalements sensibles ;
- assurer l'enregistrement, l'analyse de recevabilité, l'orientation et le suivi de chaque requête dans les délais fixés par le présent manuel ;
- préserver la confidentialité des informations recueillies et n'y donner accès qu'aux personnes habilitées ;
- garantir l'absence de représailles à l'encontre de tout requérant, témoin ou lanceur d'alerte agissant de bonne foi ;
- orienter, sans délai, les signalements de violence basée sur le genre vers les services de prise en charge médicale, psychosociale, juridique et sécuritaire compétents, dans le respect du principe de l'intérêt supérieur de la survivante ;
- rendre compte, au moins une fois par an, des tendances agrégées et anonymisées issues du mécanisme de gestion des plaintes à sa gouvernance, à ses bailleurs et, sous une forme appropriée, aux communautés ;
- réviser périodiquement la présente politique et ses procédures à la lumière des enseignements tirés et de l'évolution du cadre légal.

Tolérance zéro

L'ONG SO.DI.OS applique une politique de tolérance zéro à l'égard de l'exploitation et des abus sexuels, de la fraude, de la corruption et de toute forme de représailles contre un requérant, un témoin ou un lanceur d'alerte. Tout manquement avéré expose son auteur à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la rupture du lien contractuel, sans préjudice des poursuites judiciaires applicables.

7. Confidentialité

La confidentialité est une condition de la confiance des communautés envers le mécanisme de gestion des plaintes. Elle s'applique à toutes les étapes du traitement d'une requête.

7.1. Principe du besoin d'en connaître

Seules les personnes directement impliquées dans le traitement d'une requête — en raison de leur fonction et dans la stricte mesure nécessaire — ont accès à l'identité du requérant et au contenu de sa requête. Ce principe, dit du « besoin d'en connaître », s'applique en particulier aux signalements VBG, pour lesquels le cercle des personnes informées est réduit au minimum indispensable.

7.2. Numéro unique de suivi

Chaque requête reçoit, dès son enregistrement, un numéro unique de suivi confidentiel qui permet au requérant de suivre l'évolution de son dossier sans avoir à décliner à nouveau son identité, et qui limite la circulation de données nominatives entre les services.

7.3. Partage d'informations

Aucune information relative à une requête n'est communiquée à un tiers, y compris au sein de l'organisation, sans autorisation appropriée, sauf dans les cas suivants :

- consentement exprès du requérant ;
- obligation légale de signalement, notamment en cas de danger grave et imminent pour un enfant ou une personne vulnérable ;
- nécessité absolue de protéger la vie ou l'intégrité physique d'une personne.

Dans tous les cas, le requérant est informé, dans la mesure du possible et sans compromettre sa sécurité, des raisons motivant un partage d'information.

7.4. Espaces et supports sécurisés

Les entretiens avec les requérants se déroulent dans des espaces garantissant la discrétion. Les dossiers physiques sont conservés sous clé et les dossiers numériques protégés par un accès restreint et un mot de passe individuel, conformément aux dispositions de la section 9.

8. Protection des données

L'ONG SO.DI.OS traite les données à caractère personnel recueillies dans le cadre du mécanisme de gestion des plaintes conformément aux principes suivants, inspirés du droit congolais et des meilleures pratiques internationales en matière de protection des données.

Licéité et finalité

Les données sont collectées pour la seule finalité du traitement de la requête et des actions de suivi, de redevabilité et d'amélioration des programmes qui s'y rattachent. Elles ne sont pas utilisées à d'autres fins sans consentement.

Minimisation

Seules les données strictement nécessaires au traitement de la requête sont collectées. Le requérant n'est jamais tenu de communiquer plus d'informations que nécessaire pour permettre l'analyse de sa requête.

Exactitude et mise à jour

Les informations enregistrées sont vérifiées et corrigées si nécessaire, en concertation avec le requérant lorsque cela est possible.

Limitation de la conservation

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire au traitement de la requête et aux obligations d'archivage prévues à la section 17, puis anonymisées ou détruites de manière sécurisée.

Sécurité

Des mesures techniques et organisationnelles proportionnées sont mises en œuvre pour protéger les données contre tout accès non autorisé, perte, altération ou divulgation : accès restreint par identifiants individuels, chiffrement des bases sensibles, sauvegardes régulières et sécurisation physique des archives papier.

Droits des personnes concernées

Toute personne dont les données sont traitées peut, sous réserve des limites imposées par la protection d'autrui ou par la loi, demander à en connaître le contenu, en solliciter la rectification, ou s'opposer à un traitement dans les conditions prévues par la présente politique.

Cas particulier des mineurs

Lorsque la requête concerne un enfant, le recueil et le traitement des données sont conduits selon le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant, avec l'implication d'un référent formé à la protection de l'enfance, et avec une vigilance renforcée quant à la diffusion de toute information susceptible de l'identifier.

9. Protection des lanceurs d'alerte

L'ONG SO.DI.OS reconnaît le rôle essentiel des lanceurs d'alerte dans la détection précoce des manquements graves et s'engage à leur garantir une protection effective.

9.1. Personnes protégées

Bénéficie de la protection prévue par la présente section toute personne — membre du personnel, bénévole, partenaire, bénéficiaire ou tiers — qui signale de bonne foi, sans contrepartie personnelle et sur la base d'éléments qu'elle estime sincèrement exacts, un fait constitutif d'une violation grave : fraude, corruption, exploitation et abus sexuels, mise en danger d'autrui, ou manquement significatif au code de conduite de l'organisation.

9.2. Garanties offertes

- confidentialité renforcée de l'identité du lanceur d'alerte, y compris à l'égard de la personne mise en cause ;
- interdiction absolue de toute mesure de représailles : sanction disciplinaire, licenciement, rétrogradation, discrimination, exclusion d'un programme ou de tout autre avantage ;
- accès à un canal de signalement distinct du management direct lorsque celui-ci est potentiellement impliqué dans les faits signalés ;
- possibilité de signalement anonyme, sans préjudice de la qualité du traitement de l'alerte ;
- accompagnement psychosocial si la situation l'exige, notamment lorsque le signalement expose le lanceur d'alerte à une pression ou un isolement au sein de son environnement de travail.

9.3. Bonne foi et signalements abusifs

La protection s'applique dès lors que le lanceur d'alerte agit de bonne foi, même si les faits signalés se révèlent ultérieurement inexacts après vérification. En revanche, tout signalement effectué de mauvaise foi, dans l'intention de nuire ou en connaissance de sa fausseté, constitue un manquement disciplinaire et peut, le cas échéant, engager la responsabilité de son auteur.

9.4. Voies de signalement

Un lanceur d'alerte peut saisir, selon la nature des faits : son supérieur hiérarchique direct, la fonction Redevabilité, la Direction Générale, le Conseil d'Administration ou, pour les faits impliquant la haute direction, une instance externe désignée par le Conseil d'Administration.

10. Gestion des plaintes

Le circuit de traitement d'une plainte adressée à l'ONG SO.DI.OS suit un parcours unique, quel que soit le canal de saisine, garantissant traçabilité, confidentialité et célérité.

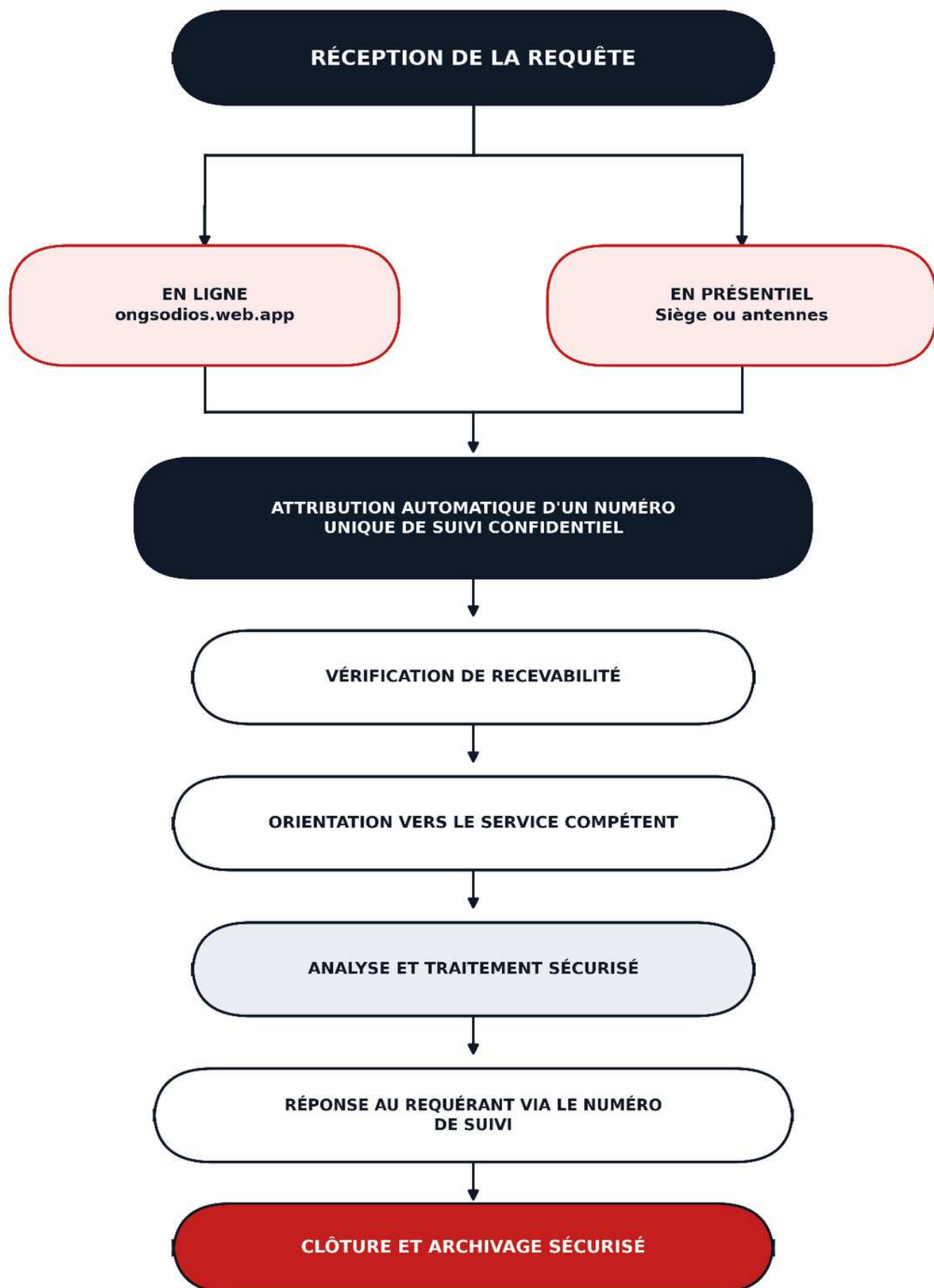
10.1. Canaux de réception

Une plainte peut être déposée par deux canaux complémentaires :

- **En ligne** : via la plateforme dédiée ongsodios.web.app, accessible en permanence.
- **En présentiel** : au siège ou dans l'une des antennes de l'ONG SO.DI.OS, auprès d'un point focal Redevabilité, par entretien oral consigné par écrit si le requérant ne peut ou ne souhaite pas écrire lui-même.

10.2. Schéma général du processus

Le schéma ci-dessous synthétise les grandes étapes communes à toute requête, de sa réception à sa clôture.



10.3. Étapes détaillées

1. **Réception** : la requête est accueillie sans jugement, quel que soit son degré de formalisation.
2. **Attribution d'un numéro unique de suivi confidentiel** : ce numéro est immédiatement communiqué au requérant et lui permet de suivre l'évolution de son dossier tout en préservant son anonymat vis-à-vis des tiers.
3. **Vérification de recevabilité** : dans un délai de deux (2) jours ouvrables, l'équipe Redevabilité détermine si la plainte relève du champ d'application défini à la section 4.
4. **Orientation vers le service compétent** : selon sa nature, la plainte est orientée vers le service programme concerné, la fonction Redevabilité, le point focal PSEA/VBG, ou la Direction Générale.
5. **Analyse et traitement sécurisé** : l'instruction est menée dans le respect de la confidentialité, avec, si nécessaire, recueil de témoignages complémentaires et vérification des faits.
6. **Réponse au requérant** : une réponse motivée, assortie le cas échéant de mesures correctives, est communiquée au requérant via son numéro de suivi.
7. **Clôture et archivage sécurisé** : le dossier est clôturé et archivé conformément à la section 17, sauf ouverture d'une procédure d'appel.

10.4. Catégorisation des plaintes

Chaque plainte est classée, dès la vérification de recevabilité, selon son degré de sensibilité, ce qui détermine son circuit de traitement et son niveau de confidentialité :

Catégorie	Exemples	Circuit de traitement
Plainte de sensibilité courante	Qualité d'un service, retard, erreur administrative, comportement inapproprié non sensible	Équipe Redevabilité et service programme concerné
Plainte sensible	Suspicion de fraude ou corruption, conflit d'intérêts, faute professionnelle grave	Fonction Redevabilité et Direction Générale, avec vérification renforcée
Plainte hautement sensible	Violence basée sur le genre, exploitation et abus sexuels, maltraitance d'enfant, mise en danger de vie	Circuit dédié décrit à la section 12, cercle d'information réduit au minimum

11. Gestion des suggestions

Les suggestions constituent une source précieuse d'amélioration continue des programmes et des pratiques de l'ONG SO.DI.OS. Elles sont accueillies avec la même attention que les plaintes, sans qu'il soit nécessaire de démontrer un préjudice ou une insatisfaction.

11.1. Recueil

Les suggestions sont recueillies par les mêmes canaux que les plaintes (plateforme en ligne, présentiel), ainsi que, lorsque cela est organisé localement, par des boîtes à suggestions, des groupes de discussion communautaires ou des enquêtes de satisfaction.

11.2. Traitement

Chaque suggestion fait l'objet d'un enregistrement et d'un examen par le service programme concerné. Contrairement aux plaintes, les suggestions ne suivent pas nécessairement les délais stricts de traitement fixés à la section 15, mais font l'objet d'une consolidation périodique.

11.3. Valorisation

Les suggestions pertinentes sont intégrées, dans la mesure du possible, aux processus de conception ou d'ajustement des programmes. Une restitution périodique aux communautés sur les suggestions retenues, en cours d'étude ou écartées, ainsi que les motifs associés, participe pleinement à la redevabilité de l'organisation.

12. Gestion des signalements VBG

Les signalements relatifs à des violences basées sur le genre, y compris l'exploitation et les abus sexuels, obéissent à un circuit spécifique, distinct du circuit standard des plaintes, conforme aux principes directeurs de la loi Mouebara et aux standards inter-agences PSEA.

12.1. Principes directeurs

- Sécurité et bien-être de la survivante en priorité absolue, avant toute autre considération, y compris administrative ou probatoire ;
- Approche centrée sur la survivante : respect de sa volonté, de son rythme et de ses choix quant aux suites données à son signalement ;
- Non-discrimination, quels que soient le sexe, l'âge ou le statut de la personne concernée ;
- Confidentialité stricte : le cercle des personnes informées est limité au point focal PSEA/VBG, à la Direction Générale et, si nécessaire, aux services spécialisés externes avec le consentement de la survivante ;
- Interdiction de toute investigation par un membre du personnel non formé à cet effet, afin de ne pas exposer la survivante à une nouvelle épreuve.

12.2. Circuit de prise en charge

1. **Accueil immédiat** par un point focal formé, dans un espace garantissant la confidentialité et la sécurité de la personne.
2. **Évaluation des besoins urgents** (médicaux, psychologiques, sécuritaires) et orientation immédiate vers les services compétents, conformément aux dispositifs prévus par la loi Mouebara (centres d'accueil, appui médical, psychologique et juridique).
3. **Recueil du consentement éclairé** de la survivante quant aux suites qu'elle souhaite donner à son signalement, y compris la possibilité de ne pas engager de démarche judiciaire.
4. **Enregistrement sécurisé** des seules informations strictement nécessaires, sur un support dédié et distinct de la base générale des plaintes.
5. **Suivi de la prise en charge** par le point focal PSEA/VBG, en coordination avec les structures partenaires spécialisées, jusqu'à stabilisation de la situation.

12.3. Cas impliquant un enfant

Lorsque le signalement concerne un enfant, la prise en charge associe systématiquement un référent formé à la protection de l'enfance, dans le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant et des dispositions de la loi n° 4-2010 du 14 juin 2010. Le témoignage de l'enfant est recueilli par une personne formée à cet effet, dans un cadre adapté à son âge et à sa maturité.

Ligne directrice absolue

Aucune information susceptible d'identifier une survivante de VBG n'est partagée sans son consentement explicite, sauf risque avéré et imminent pour sa vie ou celle d'un tiers, notamment un enfant, auquel cas le partage est limité aux seules personnes strictement nécessaires à la protection

immédiate de la personne en danger.

13. Gestion des plaintes internes

Les plaintes internes concernent les préoccupations formulées par un membre du personnel, un bénévole ou un stagiaire relatives à ses conditions de travail, à l'application du règlement intérieur ou à ses relations professionnelles au sein de l'ONG SO.DI.OS.

13.1. Objet

- désaccords relatifs à l'application du contrat de travail ou du règlement intérieur ;
- conflits interpersonnels ou managériaux ;
- préoccupations relatives aux conditions de travail, à la sécurité ou à l'équité de traitement ;
- harcèlement moral ou sexuel entre collègues, qui relève à la fois de la présente section et, selon sa nature, du circuit VBG décrit à la section 12.

13.2. Circuit de traitement

La plainte interne est adressée en priorité au supérieur hiérarchique direct. Lorsque celui-ci est mis en cause ou que la nature de la plainte le justifie, elle peut être portée directement à la fonction Ressources Humaines, à la fonction Redevabilité ou à la Direction Générale. Le traitement associe, selon les cas, un entretien avec les parties concernées, une vérification des faits et, si nécessaire, une médiation.

13.3. Garanties

Les garanties de confidentialité et de protection contre les représailles décrites aux sections 7 et 9 s'appliquent pleinement aux plaintes internes. Aucune sanction ne peut être prise à l'encontre d'un membre du personnel au seul motif d'avoir déposé une plainte interne de bonne foi.

14. Gestion des plaintes contre un membre de SO.DI.OS

Cette section régit les plaintes déposées par un bénéficiaire, un membre de communauté, un partenaire ou un collègue à l'encontre d'un membre du personnel, d'un bénévole ou d'un représentant de l'ONG SO.DI.OS, portant sur son comportement individuel.

14.1. Principe d'impartialité

La personne mise en cause n'intervient à aucun stade du traitement de la plainte la concernant, y compris dans l'analyse de recevabilité ou l'orientation initiale. Lorsque la personne mise en cause occupe une fonction d'encadrement de la Redevabilité, le dossier est automatiquement transféré à un niveau hiérarchique supérieur ou, si nécessaire, à une instance externe désignée par le Conseil d'Administration.

14.2. Mesures conservatoires

Lorsque la gravité des faits allégués le justifie, notamment en cas de suspicion de VBG, de fraude ou de mise en danger d'autrui, la Direction Générale peut prononcer une mesure conservatoire à l'égard de la personne mise en cause (suspension temporaire, retrait provisoire d'accès aux bénéficiaires ou aux ressources) dans l'attente des conclusions de l'instruction. Cette mesure n'emporte pas présomption de culpabilité.

14.3. Droits de la personne mise en cause

Dans le respect du principe du contradictoire, la personne mise en cause est informée, dans un délai raisonnable et sans compromettre la sécurité du requérant ni l'intégrité de l'instruction, de la nature générale des faits qui lui sont reprochés, et est mise en mesure de présenter ses observations avant toute décision définitive la concernant.

14.4. Issue de la procédure

Selon les conclusions de l'instruction, la Direction Générale peut prononcer un classement sans suite, un rappel à l'ordre, une sanction disciplinaire proportionnée pouvant aller jusqu'à la rupture du lien contractuel, et, le cas échéant, saisir les autorités judiciaires compétentes lorsque les faits sont susceptibles de constituer une infraction pénale.

15. Délais de traitement

Le respect des délais constitue une composante essentielle de la redevabilité de l'ONG SO.DI.OS envers les requérants. Les délais ci-dessous s'entendent en jours ouvrables, à compter de la réception de la requête, sauf circonstance exceptionnelle dûment justifiée et communiquée au requérant.

Étape	Délai cible	Observations
Accusé de réception et attribution du numéro de suivi	Immédiat à 24 heures	Systématique, quel que soit le canal de saisine
Vérification de recevabilité	2 jours ouvrables	Détermine l'orientation du dossier
Plainte de sensibilité courante — traitement complet	10 jours ouvrables	Peut être prolongé une fois, avec information du requérant
Plainte sensible — traitement complet	15 jours ouvrables	Inclut, si nécessaire, une vérification approfondie des faits
Signalement VBG — prise en charge initiale	Immédiate, dans l'heure suivant la réception	Orientation vers les services médicaux, psychosociaux et sécuritaires
Signalement VBG — clôture de la procédure interne	30 jours ouvrables	Délai indicatif, subordonné au rythme et au consentement de la survivante
Suggestion — accusé de réception et orientation	5 jours ouvrables	Traitement de fond intégré au cycle de programmation
Procédure d'appel	10 jours ouvrables à compter de la saisine	Voir section 16 — Procédure d'appel

Lorsque le respect de ces délais n'est pas possible en raison de la complexité du dossier, de la nécessité d'une vérification externe ou d'un contexte sécuritaire particulier, le requérant en est informé, avec indication d'un nouveau délai prévisionnel.

16. Procédure d'appel

Tout requérant qui estime que sa plainte n'a pas été traitée de manière satisfaisante, équitable ou complète peut solliciter un réexamen de son dossier.

16.1. Conditions de recevabilité de l'appel

L'appel est recevable lorsqu'il est introduit dans un délai de trente (30) jours ouvrables à compter de la notification de la réponse initiale, et qu'il précise, même sommairement, les motifs de contestation.

16.2. Instance de réexamen

L'appel est examiné par une instance distincte de celle ayant traité la requête initiale : selon le niveau auquel la première décision a été prise, il peut s'agir de la Direction Générale, d'un comité restreint du Conseil d'Administration, ou, pour les dossiers les plus sensibles, d'un point focal externe désigné à cet effet.

16.3. Déroulement

1. **Accusé de réception de l'appel** sous 3 jours ouvrables ;
2. **Réexamen du dossier** sur la base des éléments initiaux et de tout élément complémentaire apporté par le requérant ;
3. **Décision motivée** communiquée au requérant dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de l'appel.

16.4. Caractère de la décision d'appel

La décision rendue en appel constitue la position définitive de l'ONG SO.DI.OS au titre de son mécanisme interne de gestion des plaintes. Elle ne fait pas obstacle au droit du requérant de saisir, s'il l'estime nécessaire, les autorités administratives ou judiciaires compétentes de la République du Congo.

17. Archivage sécurisé

L'archivage des dossiers de plaintes, suggestions et signalements obéit à des règles strictes garantissant à la fois la traçabilité nécessaire au pilotage de l'organisation et la protection durable des données des requérants.

17.1. Modalités d'archivage

- les dossiers physiques sont conservés dans des espaces fermés à clé, à accès restreint aux seules personnes habilitées ;
- les dossiers numériques sont hébergés sur des supports protégés par mot de passe individuel et, pour les données les plus sensibles, chiffrés ;
- les dossiers relatifs aux signalements VBG sont archivés séparément de la base générale des plaintes, avec un accès encore plus restreint, limité au point focal PSEA/VBG et à la Direction Générale ;
- un registre de suivi, distinct du contenu des dossiers, permet le pilotage statistique du mécanisme sans exposer les données nominatives.

17.2. Durées de conservation

Type de dossier	Durée de conservation	Sort à l'issue
Plaintes de sensibilité courante	3 ans après clôture	Anonymisation ou destruction sécurisée
Plaintes sensibles (fraude, corruption, faute grave)	5 ans après clôture	Conservation prolongée en cas de procédure judiciaire en cours
Signalements VBG	5 ans après clôture, sous accès restreint renforcé	Destruction sécurisée sauf procédure judiciaire en cours
Suggestions	2 ans	Conservation sous forme agrégée et anonymisée à des fins d'apprentissage

17.3. Destruction sécurisée

À l'échéance de la durée de conservation, les dossiers physiques sont détruits par un procédé garantissant l'irréversibilité (déchiquetage) et les dossiers numériques supprimés de manière définitive des serveurs et des sauvegardes, selon une procédure documentée et tracée.

18. Indicateurs de performance

Le suivi du mécanisme de gestion des plaintes repose sur un socle d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs, revus trimestriellement par la fonction Redevabilité et présentés annuellement à la gouvernance de l'ONG SO.DI.OS.

Indicateur	Définition / mode de calcul	Cible
Taux de couverture du mécanisme	Proportion de communautés d'intervention informées de l'existence du mécanisme	≥ 90 %
Délai moyen de première réponse	Nombre moyen de jours entre réception et accusé de réception	≤ 1 jour ouvrable
Taux de respect des délais de traitement	Proportion de dossiers clôturés dans les délais fixés à la section 15	≥ 85 %
Taux de satisfaction des requérants	Proportion de requérants se déclarant satisfaits du traitement de leur dossier (enquête de suivi)	≥ 80 %
Taux de récurrence des plaintes	Proportion de plaintes portant sur un motif déjà signalé dans les 6 mois précédents	Tendance à la baisse
Taux de clôture en appel	Proportion de dossiers ayant fait l'objet d'un appel confirmé sans modification	Suivi qualitatif, sans cible chiffrée
Délai médian de prise en charge initiale VBG	Temps entre réception du signalement et premier contact avec un service de prise en charge	Immédiat (< 1 heure)
Part des suggestions intégrées aux programmes	Proportion de suggestions ayant donné lieu à un ajustement documenté	Suivi qualitatif annuel

Ces indicateurs font l'objet d'une désagrégation par sexe, âge et type de vulnérabilité chaque fois que cela est pertinent et ne compromet pas la confidentialité des personnes concernées, afin de déceler d'éventuels obstacles différenciés d'accès au mécanisme.

19. Annexes

Les documents suivants complètent le présent manuel et sont tenus à disposition du personnel auprès de la fonction Redevabilité :

Annexe 1 — Formulaire de dépôt de plainte, suggestion ou signalement

Support standardisé destiné à la collecte des informations essentielles : date, canal de saisine, catégorie de la requête, description des faits, coordonnées facultatives du requérant, consentement au traitement des données.

Annexe 2 — Fiche d'accusé de réception

Modèle de communication remis ou transmis au requérant, mentionnant le numéro unique de suivi confidentiel et le délai indicatif de traitement.

Annexe 3 — Registre de suivi des plaintes (modèle)

Structure du registre statistique permettant le pilotage agrégé du mécanisme sans exposition des données nominatives (numéro de suivi, catégorie, date de réception, statut, délai de traitement).

Annexe 4 — Fiche de signalement VBG

Support sécurisé et distinct, à usage exclusif des points focaux PSEA/VBG formés, incluant l'évaluation des besoins immédiats et le plan d'orientation vers les services compétents.

Annexe 5 — Code de conduite du personnel de l'ONG SO.DI.OS

Document distinct énonçant les règles de comportement attendues de tout membre du personnel, bénévole ou partenaire, dont la violation peut donner lieu à une plainte au titre du présent manuel.

Annexe 6 — Coordonnées des services de référencement

Liste, tenue à jour par la fonction Redevabilité, des structures médicales, psychosociales, juridiques et sécuritaires partenaires vers lesquelles les signalements VBG peuvent être orientés, par zone d'intervention.

Annexe 7 — Modèle de rapport trimestriel de redevabilité

Trame de restitution des indicateurs prévus à la section 18, destinée à la gouvernance de l'ONG SO.DI.OS et, sous forme adaptée, aux communautés et aux bailleurs.

Fin du document — Politique de Redevabilité de l'ONG SO.DI.OS, Version 1.0.