



MINISTRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE L'ACTION HUMANITAIRE

PROJET LISUNGI

UNITE DE GESTION DU PROJET

Projet LISUNGI de Riposte d'Urgence à la COVID-19 (PLRUC)

PLAN DE GESTION DE LA MAIN D'OEUVRE (PGMO)

Norme Environnementale et Sociale n°2

TABLE DES MATIERES

I- INTRODUCTION	1
I.1- CONTEXTE, JUSTIFICATION ET OBJECTIFS DU PROJET	1
I.2- COMPOSANTES DU PROJET	2
I.3- OBJECTIFS DU PLAN DE GESTION DE LA MAIN D’OEUVRE	3
II- UNITE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET	4
III- GENERALITES SUR L’UTILISATION DE LA MAIN D’ŒUVRE DANS LE CADRE DU PROJET	7
III.1- TYPES DE TRAVAILLEURS DU PROJET	7
III.2- CARACTERISTIQUES DES TRAVAILLEURS DU PROJET	8
III.3- DELAIS DE COUVERTURE DU PROJET DES BESOINS EN MAIN D’OEUVRE	8
IV- CONSIDERATIONS LIEES A LA COVID-19 PAR RAPPORT AUX TRAVAILLEURS 9	
IV.1- ACTIVITES DU PROJET	11
IV.2- PRINCIPAUX RISQUES A LA SANTE LIES A LA MAIN D’OEUVRE	12
V- LEGISLATION DU TRAVAIL ET CONDITIONS GENERALES	13
V.1- CADRE JURIDIQUE NATIONAL	13
V.2- NORME ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE N°2	15
V.3- SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL	17
V.4- AGE D’ADMISSION A L’EMPLOI	18
V.5- POLITIQUES PROCEDURES ET CONDITIONS GENERALES	18
V.6- SYSTEME DE REMUNERATION ET HORAIRES DE TRAVAIL	20
V.7- REGLE GENERALE	20
V.8- CONTRAT DE TRAVAIL	20
V.9- LIBERTE SYNDICALE ET LIBERTE D’ASSOCIATION	20
V.10- LICENCIEMENT	21
V.11- NON-DISCRIMINATION ET EGALITE DES CHANCES	21
V.12- PROTECTION DE LA MAIN D’ŒUVRE : TRAVAIL FORCE	21
VI- ROLES ET RESPONSABILITES	22
VI.1- MISE EN ŒUVRE DU PGM	22
VI.2- RECRUTEMENT ET GESTION DES TRAVAILLEURS DU PROJET	22
VI.3- RECRUTEMENT ET GESTION DES FOURNISSEURS/ SOUS-TRAITANTS/ PRESTATAIRES OU SOUS-TRAITANTS	22
VI.4- SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL	22
VI.5- FORMATION DES TRAVAILLEURS	22
VII- MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS	23
VII.1- PRINCIPES GENERAUX	23
VII.2- CATEGORIE DE PLAINTES POUVANT TOUCHER LES TRAVAILLEURS	23

VII.3- PORTE D’ENTREE DES PLAINTES.....	24
VII.4- DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	24
VII.5- MODE DE TRAITEMENT DES CAS SPECIFIQUES	25
VII.5- 1 Etapes de règlement à l’amiable	25
VII.5-2 Mode de traitement spécifique.....	28
VII.5-3 Rapports périodiques.....	28
VIII- GESTION DES FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES	28
VIII.1- PROCEDURES DE SELECTION.....	28
VIII.2- PROCEDURES REGISSANT LES EMPLOYES DES FOURNISSEURS DIRECTS DU PROJET	29
VIII.3- SUIVI DE LA PERFORMANCE DES FOURNISSEURS	29
VIII.4- EMPLOYES DES FOURNISSEURS PRINCIPAUX.....	29
VIII.5- AGENTS DE L’ETAT NON TRANSFERES	29
ANNEXE : CODE DE BONNE CONDUITE DU PROJET LISUNGI.....	30

LISTES DES TABLEAUX

Tableau I: personnel employé directement par le projet	7
Tableau II: personnel d’appui en qualité de prestataire	8
Tableau III: Catégorie de plaintes	24
Tableau IV: Synthèse des différentes étapes de traitement des plaintes.....	26

I- INTRODUCTION

La République du Congo a engagé un projet en cofinancement avec la Banque Mondiale, le projet LISUNGI de riposte d'urgence à la COVID-19.

Ce projet qui au départ avait un caractère d'appui aux personnes vulnérables à travers les transferts monétaires et les allocations d'aide, vient d'ajouter des activités de prise en compte du volet COVID-19 et des inondations qui sévissent dans la partie nord du pays.

Dans ce sens, plusieurs outils de sauvegarde environnementale et sociale sont préparés ou en cours de préparation.

Le projet LISUNGI de riposte d'urgence à la COVID se met en œuvre avec les Normes Environnementales et Sociales (NES). Sur les 10 NES contenues dans le nouveau Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale, cinq ont été jugées pertinentes.

Dans ces conditions plusieurs outils sont préparés en conformité avec les NES.

Le Présent Plan de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO) obéit à cette exigence.

Le PGMO s'élabore dans le cadre de la norme environnementale et sociale n°2, sur les emplois et conditions de travail, dans le cadre de la mise en œuvre des activités d'un projet.

I.1- CONTEXTE, JUSTIFICATION ET OBJECTIFS DU PROJET

L'Objectif de Développement du Projet (ODP) est de fournir un soutien financier temporaire aux ménages touchés par la crise sanitaire et économique du COVID-19, et d'accroître l'accès des ménages pauvres et vulnérables aux filets de sécurité sociale pour leur relèvement dans les zones ciblées du pays.

Le Projet Lisungi de Riposte d'Urgence à la COVID-19 (PLRUC) est une réponse pour une riposte soutenue dans tout le territoire national. Il soutiendra :

- i) l'expansion de la couverture des filets sociaux, aux fins de réponse d'urgence à la pandémie de COVID-19 ;
- ii) la mise à l'échelle des filets sociaux à la suite de la crise à travers la conduite d'activités d'inclusion productive axées sur la restauration des moyens de subsistance des ménages ;
- iii) le renforcement des systèmes et des institutions de prestation de protection sociale, particulièrement leur flexibilité et leur réactivité face aux chocs. Le Gouvernement a déjà entamé la sélection des bénéficiaires de transferts monétaires d'urgence

(TMU) et a l'intention de procéder aux premiers décaissements à partir ses propres ressources.

Le PLRUC devrait accorder un financement rétroactif, qui permettra la couverture de ces dépenses.

Le projet Lisungi est actuellement le seul programme phare de filets sociaux du Congo. Depuis 2014, le Gouvernement s'est engagé à développer un système de filets sociaux harmonisé, en s'éloignant des programmes inefficaces et fragmentés et en plaçant les filets sociaux au premier plan de sa stratégie de réduction de la pauvreté. À cette fin, il a élaboré en 2014 une nouvelle Politique Nationale d'Action Sociale réactualisée en 2018 et assortie d'un plan d'action couvrant la période 2018-2022.

I.2- COMPOSANTES DU PROJET

Le PLRUC comprend les composantes suivantes :

- **Composante 1** : Transferts monétaires d'urgence en riposte à la COVID-19 (équivalent de 20 millions de dollars US)
 - Sous-Composante 1.1 : Transferts monétaires d'urgence (équivalent de 19,5 millions de dollars US)
 - Sous-Composante 1.2 : Campagne de communication et de sensibilisation (équivalent de 0,5 million de dollars US)
- **Composante 2** : Expansion du programme Lisungi pour le relèvement (équivalent de 24,5 millions de dollars US)
- **Composante 3** : Renforcement du système de protection sociale (équivalent de 2,5 millions de dollars)
- **Composante 4** : Gestion et Suivi et Évaluation (S&E) du Projet (équivalent de 3,0 millions de dollars US)
- **Composante 5** : Composante de réponse à une urgence éventuelle (CERC) (0 million de dollars US)

I.3- OBJECTIFS DU PLAN DE GESTION DE LA MAIN D'OEUVRE

L'objectif du Plan de Gestion de la Main d'Œuvre est d'identifier et de clarifier les problèmes spécifiques et potentiels liés au travail dans le contexte du projet, et ce conformément aux dispositions du code de travail en vigueur en République du Congo et aux exigences de la NES 2 de la Banque mondiale relative à l'emploi et aux conditions du travail.

De manière spécifique, le PGMO permet de :

- Respecter et protéger les principes et les droits fondamentaux des travailleurs ;
- Promouvoir l'Agenda pour le travail décent, y compris le traitement équitable ; la non-discrimination et l'égalité des chances pour l'ensemble des travailleurs ;
- Instaurer, maintenir et améliorer une relation saine entre l'équipe dirigeante et les travailleurs ;
- Protéger et promouvoir la sécurité et la santé des travailleurs, notamment en favorisant des conditions de travail sûres et saines ;
- Créer les conditions pour le respect des mesures barrières pour la COVID-19, en milieu professionnel (tests de dépistage réguliers, vaccination du personnel, dotation en masques, gel hydroalcoolique, seaux de lavage des mains devant chaque bureau, contrôle de température à la guérite)
- Empêcher le recours au travail forcé et au travail des enfants ;
- Promouvoir la sécurité et la santé au travail,
- Protéger les travailleurs, notamment ceux qui sont vulnérables tels que les femmes, les personnes handicapées ;
- Soutenir les principes de liberté d'association et de conventions collectives des travailleurs en accord avec le droit national.

Le PLRUC dispose d'un manuel de procédures de gestion administrative, financière et comptable. Ce manuel décline toutes les conditions de mise en œuvre de la gestion administrative, financière, fiduciaire et comptable. Il met en exergue la gestion du personnel qui revient à l'administrateur.

II- UNITE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET

Les activités du projet LISUNGI – Système de filets sociaux et le Projet LISUNGI d’Urgence de Riposte au COVID se mènent à travers une unité de gestion du projet (UGP), qui est l’organe de coordination de la mise en œuvre du projet. Sous la supervision du Comité d’Orientation Stratégique (COS), l’Unité de Gestion du Projet (UGP) est chargée de :

- Coordonner, en relation avec les services techniques impliqués dans la mise en œuvre du projet, la réalisation par les zones bénéficiaires, des activités relatives aux transferts monétaires, les mécanismes d’accompagnement et, aux projets de renforcement de capacités tels que l’assistance technique, la formation et le développement d’outils de gestion ;
- Assurer la préparation matérielle des différentes réunions de l’UGP et suivre l’application des résolutions et recommandations qui en seront issues ;
- Contribuer à l’élaboration et au suivi des indicateurs de performance du projet sur la base documentaire des résultats des différentes composantes du projet ;
- Organiser les campagnes de concertation, de communication et d’information relatives à la mise en œuvre du Projet ;
- Préparer, en relation avec les services techniques, les rapports circonstanciés de mise en œuvre du projet.

De façon opérationnelle, l’UGP s’occupe de :

- la programmation des activités suivant les orientations fixées par le COS dont : (i) Plan d’exécution au démarrage du projet ; (ii) Plan de travail annuel ;
- la mise en œuvre des programmes annuels d’activités approuvés par le COS : Réalisation des activités par composante ;
- la mise en œuvre du suivi -évaluation : (i) situation de référence ; (ii) préparation du plan de suivi ; (iii) suivi de la gestion ; (iv) suivi des résultats et des effets ;
- l’auto-évaluation du programme d’activités de l’année écoulée ;
- la gestion administrative et financière : (i) budget annuel par composante, (ii) prévisions de décaissement sur le fonds de subvention ;
- la gestion des contrats : élaboration des termes de référence pour le choix des bureaux d’études, ONG et partenaires divers dans la mise en œuvre ;

- la sélection des entreprises : (i) négociation et signature des contrats ; (ii) suivi des contrats et des résultats (livrables) ;
- la préparation des rapports d'activités et financiers ;
- assurer le secrétariat du COS en attendant la mise en place de l'Unité Technique de Gestion du Registre Social Unique (RSU).

L'UGP comprend des unités opérationnelles ou Cellules constituées de consultants et de fonctionnaires détachés et nommés sur la base de leur compétence. Les consultants sont recrutés sur une base compétitive et soumis aux contrats de performance liés aux performances de l'ensemble de l'équipe.

L'UGP se réunit au début de chaque semaine et chaque fois que cela est nécessaire. Les réunions sont convoquées par le coordonnateur. Elles sont sanctionnées par des comptes rendus.

Pour plus d'efficacité sur les activités, l'UGP possède des antennes locales dans les départements.

Le Projet LISUNGI d'Urgence de Riposte au Covid (PLRUC) est une réponse du gouvernement dans le cadre de la lutte contre la pandémie de COVID 19. Pour atténuer les risques et impacts liés à cette pandémie et aussi pour prendre en compte dans sa mise en œuvre, les effets des changements climatiques à travers les inondations dont sont victimes des populations de la partie nord du pays.

En dehors des appuis aux ménages vulnérables par des allocations d'urgence et de la mise à dispositions des moyens nécessaires pour créer des activités génératrices de revenus (AGR), le projet mettra un accent particulier sur la formation des communautés de base dans les zones d'intervention

Plus précisément, les transferts monétaires comprennent le versement des allocations conditionnelles aux ménages pauvres et vulnérables conditionnées et le financement activités génératrices de revenu.

Dans sa phase d'extension dans le département de la Likouala, le Projet Lisungi appuiera les secteurs santé et éducation afin d'améliorer la qualité de l'offre de santé et d'éducation et de favoriser l'accès des populations vulnérables à ces services.

En ce qui concerne la gestion spécifique de la pandémie de COVID-19, pour le projet, des mesures sont prises à deux niveaux à savoir :

- à l'endroit du personnel du projet ;
- à l'endroit des prestataires et consultants du projet.

A l'endroit du personnel du projet :

- les bureaux doivent être désinfectés une fois par semaine ;
- le nettoyage des bureaux doit se faire chaque jour avec pulvérisation d'un désinfectant ;
- les bureaux doivent être dotés des kits de lavage des mains ;
- chaque bureau doit être doté de flacons de gel hydroalcooliques et de pochettes à usage unique ;
- chaque agent de LISUNGI doit porter obligatoirement son masque de protection ; Les ouvertures ne doivent pas être fermées en journée (hors sanitaires, besoins techniques ou sécuritaires) pour limiter les contacts avec les poignées. Pour les portes fermées, utiliser son coude si possible ;
- l'espace de travail doit être aéré autant que possible pour renouveler l'air intérieur ;
- la salle de réunion est limitée à 25 personnes maximum et les participants doivent être espacés de 1.20m de distance minimum ;
- il est interdit de déplacer les chaises qui seront prés positionnés à la réception ou dans la salle de réunion, pour respecter ces règles ;
- l'accès aux toilettes du projet, est interdit jusqu'à nouvel ordre aux personnes étrangères ;
- le Projet mettra en place un marquage au sol pour le respect des distances de sécurité sur le couloir.

A l'endroit des prestataires et consultants du projet

Il est recommandé à chaque consultant et/ou prestataire du projet, de prendre les dispositions nécessaires dans les différents sites d'activités, en vue de contribuer à la lutte ou la riposte contre la pandémie de COVID-19.

La responsabilité de la gestion des aspects de COVID au niveau du projet incombe au département des sauvegardes, qui :

- Veille sur la mise en œuvre des mesures barrières ;
- Informe et sensibilise le personnel du projet sur la gestion de la pandémie à l'échelle nationale ;
- Prépare la dotation en équipements de sécurité pour le personnel du projet ;
- Organise une alerte en cas de détection d'un cas suspect au sein de l'équipe du projet

III- GENERALITES SUR L'UTILISATION DE LA MAIN D'ŒUVRE DANS LE CADRE DU PROJET

III.1- TYPES DE TRAVAILLEURS DU PROJET

En conformité avec la NES n°2 sur les emplois et conditions de travail, le projet va employer deux types de travailleurs : les travailleurs directs et les travailleurs contractuels.

Par travailleurs directs, on entend tout employé recruté directement par le gouvernement pour la mise en œuvre des activités du projet. Il s'agit du personnel contractuel (salaire du projet), et du personnel de l'état (fonctionnaires en détachement ou en mise en disponibilité).

Tout le personnel du projet, quelle que soit la catégorie est soumis à l'application des principes de ce Plan de Gestion de la main d'œuvre (PGMO), en dehors des agents de l'état qui sont aussi soumis aux dispositions du code de travail. Ceux-ci sont assujettis à ce présent PGMO et au code du travail en vigueur en République du Congo.

Les travailleurs directs forment l'unité de gestion du projet (UGP), qui est appuyée par différents consultants pour des tâches spécifiques ponctuelles ou permanentes.

Le personnel du projet est composé de :

- Consultants, recrutés par appel à candidature ou par entente directe, selon les procédures de la Banque mondiale ;
- Fonctionnaires désignés sur la base de leur compétence par le ministère chargé des affaires sociales et de la solidarité, après avis de la banque mondiale.

Le personnel employé par le projet est résumé dans le tableau suivant :

Tableau I: personnel employé directement par le projet

Catégorie	Nombre (UGP)	Antennes locales	Observations
Contractuels du projet (consultants)	17	03 sauvegardes 10 Responsables de suivi évaluation local	
Personnel de l'état (fonctionnaires en détachement)	05	12 responsables de suivi évaluation local	
Personnel d'appui 1 (informaticiens)	03		
Personnel d'appui 2 (chauffeurs)	03		
Total	35	25	
		60	Y compris les prestataires

Le personnel d'appui en qualité de prestataire est ressorti dans le tableau suivant

Tableau II: personnel d'appui en qualité de prestataire

Catégorie	Banque	Microfinances et téléphonie mobile	Observations
Agences de paiement	2	4	RAS
Services de gardiennage et entretien	6		Personnel travaillant à tour de rôle
Total	8	4	

Il sied de signaler qu'en ce qui concerne les contrats du personnel, chaque prestataire recrute le personnel, mais avec le strict respect des différentes conventions collectives valables pour chaque secteur d'activité. Tout cela en tenant compte des dispositions contenues dans le présent plan de gestion de la main d'œuvre (PGMO).

Pour le recrutement des prestataires, le projet procède par un appel d'offre ouvert à tous. Les avis à manifestations d'intérêt sont publiés dans les journaux locaux et à l'issue de la date de clôture, le projet met en place une commission qui va procéder à l'analyse des offres en vue de sortir une liste restreinte, qui fera l'objet d'une analyse plus approfondie en vue de sortir la firme qui remplit les conditions pour exécuter la tâche demandée.

III.2- CARACTERISTIQUES DES TRAVAILLEURS DU PROJET

Dans le cadre du PLUC, toute personne de nationalité Congolaise ou étrangère, de sexe masculin ou féminin, âgé de plus de dix-huit ans, peut être employée au projet selon les conditions des postes à pourvoir. Les employés seront recrutés sur la base des exigences des postes, en veillant à ce que tout traitement discriminatoire lié au sexe à la nationalité à la religion, à l'appartenance ethnique et raciale, ou à un handicap quelconque.

Le projet ne devra tenir compte que :

- Des compétences ou aptitudes requises pour le poste à pourvoir ;
- Du diplôme en conformité avec le poste ;
- De la bonne maîtrise de l'outil informatique pour le traitement de texte.

III.3- DELAIS DE COUVERTURE DU PROJET DES BESOINS EN MAIN D'OEUVRE

La durée de couverture des travailleurs correspond à celle du projet tel que défini dans l'accord de financement, qui correspond à 24 mois Les travailleurs vont exercer à Brazzaville, au siège du projet pour le personnel de l'UGP à Pointe-Noire, Dolisie, Impfondo, Gamboma, Pool, Cuvette-Ouest, Plateaux, Cuvette, Lékoumou, Bouenza. La durée dépend aussi de la qualité des prestations qui peuvent se renouveler ou non selon les critères de performances définies dans le contrat signé entre le travailleur et le projet.

Les activités du PLRUC sont définies dans une durée de 24 mois.

IV- CONSIDERATIONS LIEES A LA COVID-19 PAR RAPPORT AUX TRAVAILLEURS

Les projets d'appui aux activités de riposte à la COVID-19 comprendront différentes catégories de travailleurs, dont certains participeront à des activités susceptibles de les exposer au nouveau coronavirus 2019.

Tous les travailleurs du projet sont exposés à la pandémie de COVID-19, pour plusieurs raisons :

- Les transports empruntés pour arriver au lieu de travail ;
- Les personnes fréquentées tout au long de la journée ;
- Les milieux fréquentés par chacun (marchés, écoles, ...)

Dans tous ces milieux il est difficile de connaître le statut de la personne rencontrée surtout du point de vue de la contamination au COVID-19 et de leur statut virologique en matière de corona virus.

De même pour les prestataires de services, comme les agences de paiements des transferts monétaires. Il est très important de regarder avec attention cet aspect. Les paiements se font dans des agences où parfois les effectifs débordent de monde, tous veulent être payés selon le calendrier fixé. Si l'agenda de paiement ne tient pas compte des mesures barrières, le risque de contamination devient très élevé. Ainsi, tous les prestataires doivent prendre en compte les mesures définies au point IV sur le paragraphe « prescriptions sur la COVID-19 ».

S'agissant des services de livraisons et de distribution des repas pendant les commissions ou les ateliers, il serait judicieux de prendre des dispositions nécessaires, comme définies dans les prescriptions au point IV, qui assurent et garantissent des règles d'hygiène et de mesures barrières de lutte ou de riposte contre la COVID-19.

Les agents de l'état affectés au projet sont pris en compte dans toutes les démarches de riposte et de lutte contre la COVID-19 au même titre que tous les contractuels, qui sont tous des travailleurs directs du projet. En effet, tous les travailleurs du projet (agents de l'état ou non), font partie du personnel, sur la base des contrats de travail signés au niveau du projet.

Une attention particulière devrait être accordée aux catégories de travailleurs suivants :

- **Personnel de santé** : Des agents de santé peuvent être mobilisés sur le projet à titre de travailleurs directs, de travailleurs contractuels (fournisseurs et prestataires ou sous-

traitants) ou de fonctionnaires en détachement. Ils peuvent être affectés à une panoplie d'activités, telles que : évaluer, trier et traiter les patients et les travailleurs atteints de COVID-19 ; établir des procédures de notification en santé publique de cas suspects et confirmés ; fournir, aux travailleurs concernés notamment, des informations précises sur la lutte anti-infectieuse et sur la santé publique ou étayer ces informations. C'est le cas des équipes médicales qui sont en charge de l'organisation des dépistages massifs ou réduits, en lien avec le projet.

- **Gestionnaires de déchets** : Des gestionnaires de déchets peuvent également être employés dans le cadre du projet, très probablement en qualité de prestataires ou de sous-traitants. Ce personnel est utilisé dans le nettoyage et entretien des bâtiments de service et de la cour de la concession des locaux du projet. En l'absence de la connaissance de leur statut, il est impérieux de prendre des dispositions nécessaires en vue d'éviter la contamination. Il est important de mettre en œuvre les dispositions contenues dans la politique nationale de gestion des déchets. Ainsi, il devient nécessaire de mettre en place des systèmes de tri, collecte et élimination des déchets pour garder les lieux de travail à l'abri des dangers liés aux déchets.
- **Travailleurs migrants** : Des travailleurs migrants constituent souvent une part importante de la main-d'œuvre, en particulier là où s'effectuent de grands travaux de construction ou de génie civil, ce qui soulève de nombreuses questions complexes, surtout en ce qui concerne les risques potentiels de propagation de la COVID-19 tant sur les chantiers que dans les communautés voisines. Ces risques ne se posent pas seulement dans le cas de travailleurs recrutés à l'étranger ou revenant de l'étranger, mais aussi lorsque des travailleurs viennent d'autres régions. Fort heureusement pour le cas du projet, des grands travaux d'infrastructures ne sont pas dans les différentes activités qui seront exécutées. Dans le cas des travailleurs migrants, ils ont la garantie de bénéficier des postes d'emplois, dans la mesure où, le Haut-Commissariat des Réfugiés (HCR), possède une base de données, pour les identifier et faciliter leur insertion professionnelle.

Les effectifs de ces travailleurs seront estimés au fur et à mesure de la mise en œuvre des activités sanitaires comme les campagnes de sensibilisation pour les pandémies qui sévissent le pays, en milieu urbain ou péri urbain. Il en est de même pour la durée des missions qui varie en fonction de l'ampleur des tâches ou de l'importance de la zone d'activités.

Le projet entreprendra les démarches nécessaires pour apprécier les conditions de travail.

IV.1- ACTIVITES DU PROJET

Les activités actuelles du projet consistent essentiellement à réaliser les deux principales actions suivantes :

- Les transferts monétaires d'urgence en riposte à la COVID-19 ;
- L'expansion du programme Lisungi pour le relèvement.

En dehors de ces deux grandes activités, d'autres sont prévues qui concernent :

- L'appui à la scolarité des enfants des populations autochtones ;
- L'appui des communautés pour la gestion de la santé prénatale.

En plus des transferts monétaires réguliers en soutien à leurs plans d'affaires pour AGR, les bénéficiaires auront accès à des mesures d'accompagnement telles que : (a) La formation à l'élaboration d'un plan d'affaires et autres compétences techniques ;

(b) La communication et le mentorat des bénéficiaires, en appui à la mise en œuvre et à l'augmentation de leur confiance comme de leur capital social ; et,

(c) La formation en littérature financière, qui permettra d'améliorer leur gestion des revenus et les encouragera à épargner en prévision des chocs.

Toutes ces activités peuvent toujours avoir des impacts sociaux et environnementaux qui doivent être maîtrisés et gérés correctement par des mesures de bonification pour les impacts positifs et des mesures d'atténuation pour les impacts négatifs.

A cet effet, il est important que les risques liés à ces différentes activités soient maîtrisés à temps. Il s'agit notamment :

- Du déficit communicationnel sur les activités du projet ;
- De la mauvaise interprétation des choix des bénéficiaires ;
- Des violences basées sur le genre (violences aux femmes et aux enfants) ;
- Des conflits sociaux nés des comportements inciviques des bénéficiaires se sentant en position de force devant des personnes non bénéficiaires.

Ces activités constituent une grande préoccupation à prendre en compte dans la gestion des populations autochtones en ce qui concerne leur prise en charge par le projet.

-

Bien que ces impacts soient très limités, leur maîtrise devrait permettre de mener les biens les activités du projet. Les activités définies dans les objectifs de ce présent PGMO, devraient faire l'objet d'une attention particulière (préoccupation).

IV.2- PRINCIPAUX RISQUES A LA SANTE LIES A LA MAIN D'OEUVRE

Tous les travailleurs peuvent être affectés par des risques quelconques quelle que soit la composante du projet.

Ces risques sont essentiellement liés à la santé en milieu professionnel.

Dans les risques liés à la santé en milieu professionnel, on peut avoir les cas suivants :

- Mal de dos à cause de la mauvaise posture lors de la présence au bureau ;
- Migraines des suites d'une réunion infructueuse ou prolongée ;
- Migraines liées à un surmenage pour des soucis d'avancement des dossiers ;
- Mal des yeux liés à la présence ou à l'exposition prolongée devant l'écran de l'ordinateur ;
- Mal de dos à cause d'une journée chargée pour les courses chez les chauffeurs ;
- Surmenage pour la gestion de plusieurs dossiers et la pression des administrateurs pour le cas des secrétaires et des assistantes administratives ;
- Du stress lié au travail allant jusqu'aux heures tardives.

Quelques risques peuvent aussi être énumérés par rapport aux comportements des travailleurs sur le terrain. Il s'agit entre autres :

- Du harcèlement moral et abus des pouvoirs des administrateurs et des administrés
- Du harcèlement sexuel et des intimidations de tous genres ;
- Des violences basées sur le genre, qui vont spécifiquement dans le sens du harcèlement sexuel ;
- Des potentielles attaques des travailleurs en rentrant à leurs domiciles aux heures tardives pour des raisons de travail.

De tout ce qui précède, le projet mettra en place, des mesures spécifiques pour minimiser et/ou gérer ces risques. Il s'agira :

- De l'utilisation des écrans filtrants sur les ordinateurs en vue de diminuer les risques de mal des yeux liés à la présence ;

- D'une formation sur l'ergonomie (bonne gestion de l'espace de travail et meilleure posture devant l'ordinateur) ;
- De la divulgation d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) accessibles à tous en vue de présenter les plaintes éventuelles liées aux situations rencontrées en milieu professionnel ;
- De respecter les horaires de travail, sans débordements jusqu'aux heures tardives ;
- De mentionner obligatoirement dans les contrats de travail, la clause sur la protection des enfants, le travail forcé et celle sur les violences basées sur le genre (VBG) ;
- D'organiser des sessions de sensibilisation sur le code de bonne conduite à l'endroit de toutes les catégories de travailleurs ;
- D'organiser des sessions de sensibilisations sur les violences basées sur le genre (VBG).

S'agissant du travail forcé et du travail des enfants, le code du travail en République du Congo, interdit strictement ces considérations.

V- LEGISLATION DU TRAVAIL ET CONDITIONS GENERALES

V.1- CADRE JURIDIQUE NATIONAL

La République du Congo dispose dans son cadre législatif, d'un code de travail qui présente les exigences en la matière au niveau du pays. Il s'agit de la loi n°45-75 du 15 mars 1975, instituant le code de travail en République Populaire du Congo, actuellement République du Congo.

Cette loi définit les différentes modalités de travail y compris les commissions qui régissent le fonctionnement des institutions en matière de travail au Congo. Il comporte dix titres et 265 articles qui traitent des situations relatives à l'emploi et la main d'œuvre y compris les différentes conditions d'accès, les droits et devoirs des employés et des employeurs. En ce qui concerne le PGMO, quelques dispositions suivantes ont été jugées pertinentes à savoir :

- Le Titre 4 - Des conditions du travail Chapitre 1 - De la durée du travail Art.105.-

Dans tous les établissements publics ou privés non agricoles, y compris ceux d'enseignement et de bienfaisance, la durée légale du travail des employés ou ouvriers de l'un ou l'autre sexe, de tout âge, travaillant à temps, à la tâche ou aux pièces, ne peut excéder quarante heures par semaine. Dans toutes les entreprises agricoles, les heures de travail sont basées sur 2400 heures pour l'année. Dans cette limite la durée hebdomadaire du travail selon les saisons et les régions sera fixée par décret pris après avis de la commission nationale consultative du travail.

- La commission d'hygiène et de santé en milieu professionnel dont l'article stipule ce qui suit :

Art.131.- (Loi n°6-96) Il est institué auprès du Ministère chargé du travail une commission nationale technique d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques professionnels pour l'étude des questions intéressant l'hygiène, la sécurité des travailleurs et la prévention des risques professionnels. Cette commission comprendra un nombre égal des représentants des employeurs et des travailleurs à côté des fonctionnaires et experts qualifiés. Un décret fixe la composition et le fonctionnement de la commission.

- La liberté syndicale, dont l'article stipule ce qui suit :

Art.210.- Il est interdit à tout employeur de prendre en considération l'appartenance à un syndicat ou l'exercice d'une activité syndicale pour arrêter ses décisions en ce qui concerne notamment l'embauchage, la conduite et la répartition du travail ; la formation professionnelle, l'avancement, la rémunération et l'octroi d'avantages sociaux, les mesures de discipline et de congédiement. Le chef d'une entreprise ou ses représentants ne devra employer aucun moyen de pression en faveur ou à l'encontre d'une organisation syndicale quelconque. Toute mesure prise par l'employeur, contrairement aux dispositions des alinéas précédents, sera considérée comme abusive et donnera lieu à des dommages-intérêts.

- Les règlements des différends dont l'article stipule ce qui :

Chapitre 1 - Du différend individuel Section 1 - Des attributions des tribunaux du travail

Art.211.- Les tribunaux du travail connaissent des différends individuels pouvant s'élever entre le travailleur et l'employeur, ou l'apprenti et le maître, à l'occasion du contrat de travail ou du contrat d'apprentissage. Ces tribunaux ont qualité pour se prononcer sur tous les différends individuels relatifs aux conventions collectives ou aux arrêtés tenant lieu. Leur compétence s'étend également au contentieux du régime de prévoyance sociale, aux différends nés entre travailleurs à l'occasion du travail dû aux actions récursoires des entrepreneurs contre les sous-entrepreneurs aux cas prévus à l'article 70.

- Chapitre 3 - Du travail des femmes et des enfants Art.112.- Des décrets pris après avis de la commission nationale consultative du travail, fixent la nature des travaux interdits aux femmes et aux femmes enceintes

V.2- NORME ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE N°2

Tel que stipulé dans le Cadre Environnemental et Social (CES), la NES no 2 reconnaît l'importance de la création d'emplois et d'activités génératrices de revenus à des fins de réduction de la pauvreté et de promotion d'une croissance économique solidaire. Les Emprunteurs peuvent promouvoir de bonnes relations entre travailleurs et employeurs et améliorer les retombées d'un projet sur le développement en traitant les travailleurs du projet de façon équitable et en leur offrant des conditions de travail saines et sûres.

Les objectifs de la NES 2 sont :

- Promouvoir la sécurité et la santé au travail ;
- Encourager le traitement équitable, la non-discrimination et l'égalité des chances pour les travailleurs du projet ;
- Protéger les travailleurs du projet, notamment ceux qui sont vulnérables tels que les femmes, les personnes handicapées, les enfants (en âge de travailler, conformément à cette NES) et les travailleurs migrants, ainsi que les travailleurs contractuels, communautaires et les employés des fournisseurs principaux, le cas échéant ;
- Empêcher le recours à toute forme de travail forcé et au travail des enfants ;
- Soutenir les principes de liberté d'association et de conventions collectives des travailleurs du projet en accord avec le droit national ;
- Fournir aux travailleurs du projet les moyens d'évoquer les problèmes qui se posent sur leur lieu de travail. Champ d'application ;

Les différents points saillants et les principales dispositions de la Norme Environnementale et Sociale N° 2, sont :

- L'obligation faite à l'État de préparer et d'adopter des procédures de gestion de la main-d'œuvre ;
- Les dispositions sur le traitement des travailleurs directs, contractuels et communautaires, des fournisseurs principaux et des agents de l'État ;
- Les dispositions concernant les conditions de travail et d'emploi, la non-discrimination et l'égalité des chances, et les organisations syndicales ;
- Les dispositions relatives au travail des enfants et au travail forcé ;

- Les dispositions en matière de santé et de sécurité, conformément aux Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (ESS) du Groupe de la Banque mondiale ;
- L'obligation de mettre en place un mécanisme d'examen des plaintes ;

Dans le cadre de la mise en œuvre d'un projet en cofinancement avec la Banque Mondiale, et en conformité avec la NES 2, le gouvernement élaborera et mettra en œuvre un plan de gestion de la main-d'œuvre (PGMO) qui doit inclure :

- Les modalités d'emploi telle que le droit à une paie régulière, les heures de travail, les heures supplémentaires, le repos adéquat, les avantages sociaux tels que le congé annuel, le congé de maladie, le congé de maternité et le congé familial, et un délai raisonnable pour le préavis de rupture de contrat ;
- Des dispositions sur la non-discrimination et l'égalité des chances pour tous les aspects de l'emploi, y compris des mesures pour prévenir et combattre le harcèlement, l'intimidation et/ou l'exploitation ;
- Le droit de s'organiser pour une convention collective conformément à la législation nationale. Lorsque les associations de travailleurs sont soumises à des restrictions légales, le projet n'empêchera pas les travailleurs de mettre en place d'autres mécanismes pour exprimer leurs griefs et protéger leurs droits ;
- L'interdiction du travail des enfants et du travail forcé ;
- Des dispositions concernant l'accès à un mécanisme d'examen des plaintes spécifiquement pour les travailleurs directs et les travailleurs contractuels.

En faisant la comparaison entre la NES 2 et le code du travail en République du Congo, il apparaît des concordances et des divergences dans les procédures. La NES met en exergue les modalités de mise en œuvre d'un PGMO, par contre le code de travail prescrit des dispositions pour lesquels certains textes d'appui ne sont pas encore opérationnels.

De même la NES 2 est un document qui est opérationnel depuis 2018, donc assez récent et est sensée prendre en compte des réalités sur la base des comportements observés dans la pratique de terrain.

Par contre le code du travail est un document qui date de 1975, donc qui ne prend pas en compte les réalités de l'évolution de la situation de l'emploi au Congo. En 1975, les partenariats et les collaborations avec les partenariats n'avaient pas la même forme. D'où la nécessité d'harmoniser les différentes situations liées à l'emploi. Ce qui est vrai c'est que dans le cadre

de la mise en œuvre d'un PGMO, il est clair que c'est la NES qui prime à côté de la loi 45-75 du 15 mars 1975 portant code du travail en République Populaire du Congo.

Bien que le code de travail soit en déphasage par rapport à la réalité à cause de l'évolution de la situation de la main d'œuvre, il traite des conditions de travail en République du Congo. Ce code met en exergue les conditions de travail et d'emplois comme la rémunération (salaire) et les congés.

La NES et le code du travail se complètent aussi par la prise en compte de la protection de toutes les catégories de travailleurs, les conditions de travail et la gestion des relations de travail, la gestion des ressources humaines. Mais toutes ces conditions sont plus explicites dans la NES 2.

V.3- SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

En conformité avec la NES 2 et le code du travail, le gouvernement à travers les activités du projet, doit préparer et mettre en œuvre un plan de santé et de sécurité au travail. Ce plan est préparé par le responsable hygiène-sécurité-environnement de chaque structure. Celui-ci doit couvrir les aspects suivants :

- les dangers sur le lieu de travail
- l'organisation et la dotation en personnel en équipements de protection
- les mesures de protection contre les conditions ou les substances dangereuses (telles que les équipements de protection, la lutte contre les incendies)
- la formation des travailleurs
- les procédures de déclaration des accidents et des incidents
- l'évaluation et la surveillance de l'état de santé, le cas échéant
- les procédures d'intervention d'urgence
- les mesures à prendre pour remédier aux effets environnementaux ou sociaux néfastes

Ces dispositions s'imposent aussi aux fournisseurs et aux différents prestataires de services employés par le projet.

V.4- AGE D'ADMISSION A L'EMPLOI

L'âge de l'emploi au Congo est de 18 ans quand la personne devient majeure. Cela se justifie par le fait que dans la constitution du Congo, la scolarité est obligatoire jusqu'à 16 ans, donc aucune personne ne peut prétendre à un emploi en dessous de cet âge.

V.5- POLITIQUES PROCEDURES ET CONDITIONS GENERALES

La procédure concerne le recrutement du personnel du projet, dans le respect des dispositions de l'Accord de financement et de la procédure de passation de marchés de la Banque mondiale décrite dans le chapitre 6 du Livre II sur la sélection de consultants. Ces dispositions prévalent sur les dispositions nationales.

De manière générale, le recrutement du personnel du projet se fait par appel à la concurrence suite à un avis d'ouverture de poste publié par le projet par voie de presse, au niveau local et au niveau international.

Le recrutement aboutit à un contrat de travail individuel à durée déterminée, passé entre chaque personne recrutée et le projet.

Dans le contexte de la NES 2, un « travailleur contractuel » est un travailleur employé ou recruté par un tiers pour effectuer des travaux ou fournir des services. Dans ces circonstances, la relation de travail existe entre le tiers et le travailleur du projet, même lorsque le travailleur du projet exerce en permanence des activités du projet.

Le contrat est signé par chacune des parties. Une copie du contrat est remise à l'intéressé, l'original revêtu de la mention "lu et approuvé" est classé à l'UGP. Il faut distinguer dans le cadre du projet, deux types de recrutement : le recrutement du personnel cadre du projet et le recrutement du personnel d'appui.

La première catégorie est composée des différents cadres responsables de certains départements administratifs, juridiques, financiers et techniques. Ces cadres ont différents profils selon les besoins en personnel du projet.

Le recrutement se fait par des évaluations en présence d'un jury composé pour la circonstance et en fonction du profil de la personne à recruter. A l'issue de la sélection des dossiers, les candidats de la liste restreinte sont notifiés pour passer une interview. Le candidat retenu est notifié et se présentera pour la négociation de son contrat de travail. Après toute cette procédure, le candidat reçoit la notification de recrutement pour le début de ses activités.

La deuxième catégorie est composée des petits techniciens, des agents de courses, des chauffeurs et des équipes de gardiennage et nettoyage.

Le recrutement se fait par sélection des dossiers sur la base des critères fournis dans l'avis à manifestation d'intérêt. Les candidats retenus passent un test psychotechnique pour évaluer leurs capacités par rapport au poste choisi. A l'issue de la sélection, le candidat est notifié pour son recrutement et peut commencer ses activités.

Le personnel est recruté sous contrat à durée déterminée ne pouvant dépasser la durée du projet et signé avec le coordonnateur.

La période d'essai est d'un (1) mois au minimum et de six (6) mois au maximum au cours de cette période, chacune des parties peut mettre fin à ses obligations contractuelles sans préavis, et sans avoir à payer une indemnité compensatrice sauf celle relative au congé.

Le contrat d'engagement à l'essai doit être stipulé par écrit, faute de quoi le postulant à l'emploi pourra considérer qu'il est recruté de façon ferme pour compter du jour de sa prise de service.

Pendant la période d'essai, le travailleur doit percevoir au moins le salaire minimum de la catégorie professionnelle dans laquelle il effectue l'essai.

En cas de rupture du contrat d'un consultant ou d'un personnel d'appui avant terme, le poste vacant peut être pourvu pour le temps restant du projet. Il reste entendu qu'aucun contrat ne pourra aller au-delà de la date limite de la convention mère du projet qu'est l'accord de financement signé avec la Banque mondiale.

Les agents de l'Etat travaillant pour le compte du projet seront soumis à la signature de contrats de performance.

La coordination du projet est chargée de la gestion de leurs contrats, conformément aux dispositions du Code du travail en République du Congo et aux clauses de l'accord de financement signé entre le gouvernement du Congo et la Banque mondiale dans le cadre du projet. Toutes conditions particulières, en termes de traitement du personnel du projet négociées avec le bailleur, sont applicables sans qu'elles ne soient considérées contraires à la réglementation nationale et les Institutions nationales en charge de la gestion des retenues prélevées sur les salaires du personnel devraient s'en référer pour des questions de revue a posteriori.

Le projet prend en charge le transport du personnel recruté et affecté dans les Circonscriptions d'Action Sociale de l'intérieur, à l'exclusion du personnel affecté dans les CAS à Brazzaville.

Les frais de transport sont calculés sur la base du trajet le plus direct et le plus économique (train, avion, bus).

V.6- SYSTEME DE REMUNERATION ET HORAIRES DE TRAVAIL

Le personnel du projet est rémunéré sur la base des conditions retenues dans le contrat signé et aussi sur la base des performances du consultant par rapport aux tâches définies dans les termes de références du recrutement.

Les horaires de travail retenus au niveau de l'UGP sont de 9h à 16h du lundi au vendredi. Ces horaires s'appliquent aussi au niveau des antennes départementales. Ces horaires peuvent connaître des modifications pour des contraintes ponctuelles qui font que les délais de travail puissent déborder. C'est le cas du personnel se trouvant en mission de travail hors de la ville de Brazzaville et qui ont des rendez-vous avec des autorités locales selon leur disponibilité.

V.7- REGLE GENERALE

L'unité de gestion du projet (UGP) doit développer un règlement d'ordre intérieur qui sera affiché sur un panneau d'affichage ou d'information du projet. Cela est valable pour toute structure, prestataire ou entreprise en contrat avec le projet.

Le règlement intérieur doit comprendre les quelques points saillants suivants :

- Les horaires de travail ;
- La gestion des présences et des absences ;
- Les clauses de l'utilisation du matériel de service ;
- Le volet social à développer au niveau de l'UGP (assistance diverses) ;
- Les sanctions à infliger au personnel.

V.8- CONTRAT DE TRAVAIL

Le contrat de travail est individuel et n'est signé qu'après notification du consultant à l'issue de la sélection du dossier par appel d'offres. Une négociation est engagée entre le consultant et le projet pour définir les différents aspects de la mise en œuvre des activités. A l'issue de la négociation un contrat de travail à durée déterminée est signé avec une période d'essai spécifié au consultant.

V.9- LIBERTE SYNDICALE ET LIBERTE D'ASSOCIATION

Au niveau du projet, il n'existe aucune organisation syndicale. Le projet ayant une équipe réduite au niveau de l'UGP, donne une certaine liberté à toute personne de s'exprimer pour

réclamer ses droits à travers des procédures légales comme la saisie de la coordination par courrier.

V.10- LICENCIEMENT

Le licenciement est la dernière sanction infligée au personnel après épuisement de la démarche de conciliation à l'issue d'un contentieux entre un consultant et le projet. Il ne s'agit pas d'un licenciement en tant que tel mais un non renouvellement de contrat ou une rupture de celui-ci.

Cela peut aussi être motivé par des contre-performances avérées, et que le consultant n'a pas pu améliorer après des notifications.

Qu'à cela ne tienne, en cas de licenciement, les employés doivent être notifiés par écrit pour un préavis de licenciement et recevoir des informations sur leur indemnité de licenciement. Les services financiers assurent le règlement du solde de tout compte en conformité avec le code de travail en République du Congo.

V.11- NON-DISCRIMINATION ET EGALITE DES CHANCES

Le projet garanti la non-discrimination de toutes les couches sociales en matière de main d'œuvre. Le recrutement se fait sur la base des appels d'offres ouverts qui garantissent la chance de tous à n'importe quel moment. Aucune candidature ne peut être rejetée sur des bases subjectives (couche sociale, genre, ...).

V.12- PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE : TRAVAIL FORCE

La main d'œuvre au niveau du projet ne doit pas faire l'objet des travaux forcés. Le travail doit s'accomplir dans la limite des horaires définis et en tenant compte des tâches réalistes qui peuvent être accomplies par le travailleur. Cela doit se faire sans porter atteinte à l'intégrité physique du travailleur, pour cause des tâches qui dépassent les capacités physiques de l'employé. Cette disposition est valable pour les prestataires et les fournisseurs.

Au niveau du titre 4 du code de travail au Congo, l'article 105, aborde la durée et les conditions de travail, mais ne fait pas état du travail forcé. Ce vide est comblé par la NES 2 au niveau du projet, pour éviter tout travail forcé de quelque nature que ce soit et quelles que soient les raisons.

On entend par travail forcé, un service exigé à un employé, et pour lequel celui-ci sous la menace d'une sanction ou une peine quelconque, n'a pas consenti dès le départ.

VI- ROLES ET RESPONSABILITES

VI.1- MISE EN ŒUVRE DU PGMO

Le Coordonnateur du projet a la pleine responsabilité de mise en œuvre du PGMO dans les activités. Il est appuyé dans cette mission par le responsable administratif et financier, et les responsables des sauvegardes environnementales et sociales.

VI.2- RECRUTEMENT ET GESTION DES TRAVAILLEURS DU PROJET

Au niveau de l'Unité de Gestion du Projet, le recrutement et la gestion des travailleurs est du ressort des personnes suivantes :

- Le Coordonnateur du projet ;
- Le responsable de la passation de marché ;
- Le Responsable Administratif et Financier.

VI.3- RECRUTEMENT ET GESTION DES FOURNISSEURS/ SOUS-TRAITANTS/ PRESTATAIRES OU SOUS-TRAITANTS

Au niveau de l'UGP, la responsabilité de recrutement des prestataires et fournisseurs, est de la responsabilité des personnes suivantes :

- Le Coordonnateur ;
- Le responsable de la passation de marché ;
- Le responsable administratif et financier

VI.4- SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

Pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail, en tenant compte des procédures définies dans ce PGMO, la responsabilité relève des personnes suivantes :

- Le Coordonnateur ;
- Le responsable administratif et financier. Si le projet manifeste le besoin de recruter un responsable de la gestion des ressources humaines, celui-ci sera dans l'équipe de gestion de la santé et sécurité au travail. Pour l'instant au niveau du projet, le RAF cumule cette fonction.

VI.5- FORMATION DES TRAVAILLEURS

Les travailleurs du projet doivent bénéficier des formations au niveau national ou au niveau international.

Au niveau national, les responsables, les experts et spécialistes du projet peuvent organiser des sessions de renforcement de capacités selon les thèmes définis, correspondants aux besoins du projet. Le projet peut aussi faire appel à l'expertise des autres projets pour des échanges d'expériences.

VII- MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS

VII.1- PRINCIPES GENERAUX

La gestion des plaintes des travailleurs au niveau est du ressort des personnes suivantes :

- Le responsable en communication ;
- Le responsable VBG ;
- Le responsable administratif et financier ;
- Le responsable des sauvegardes environnementales et sociales.

Cela concerne exclusivement le personnel direct et contractuel avec le projet.

Le projet doit mettre à la disposition de ces travailleurs un mécanisme de gestion des plaintes, qui leur permettra le cas échéant de s'adresser à l'organe habilité.

Des dispositions sur le MGP doivent être insérées dans le contrat de travail, pour que le travailleur ou l'employé soit déjà au courant de la manière de résolution des plaintes tout au long de son exercice au niveau du projet. Aussi, il serait souhaitable que lors de la négociation du contrat, que l'employeur informe l'employé sur les devoirs, les droits et obligations par rapport à son contrat de travail.

Selon NES 2, que les travailleurs directs et les travailleurs contractuels ont accès au MGP du travail. Les entreprises poursuivent leurs plaintes en justice et les bénéficiaires peuvent porter plainte au MGP du projet.

Pour le cas des bénéficiaires cela peut se justifier par une allocation reçue qui ne correspond en rien aux attentes ou à ce qui a été arrêté dès le départ avant le paiement des allocations.

Toute plainte reçue doit avoir une réponse dans les meilleurs délais. Elle doit être traitée immédiatement de façon informelle et formelle selon les cas.

VII.2- CATEGORIE DE PLAINTES POUVANT TOUCHER LES TRAVAILLEURS

Tous les travailleurs du projet peuvent recourir au MGP du projet selon la nature et l'importance de la plainte.

Le recours au MGP peut concerner les situations suivantes :

Tableau III: Catégorie de plaintes

Catégorie	Types	Exemple
Catégorie 1	Gouvernance du projet	Mauvaise interprétation du PGMO
Catégorie 2	Application des procédures	<ul style="list-style-type: none">- Entrave à la mise en œuvre du PGMO- Entrave à l'application du règlement intérieur de l'UGP, ou de l'entreprise
Catégorie 3	Contrat des travailleurs	Non-respect des clauses du contrat de travail
Catégorie 4	Respect des droits humains	Non-respect des droits humains comme : <ul style="list-style-type: none">- Inclusion/Exclusion- Discrimination
Catégorie 5	Abus	<ul style="list-style-type: none">- Abus ou excès du pouvoir de l'employé sur l'employeur- VBG ou harcèlement sexuel ;- Représailles ou pressions à l'endroit des travailleurs- Dilapidation des fonds destinés aux travailleurs ou aux bénéficiaires.

VII.3- PORTE D'ENTREE DES PLAINTES

Toutes les plaintes adressées au projet sont reçues par le responsable hiérarchique pour les prestataires, si disponible, et par le responsable administratif et financier pour les agents du projet.

Le projet doit déterminer, le besoin de la mise en place d'un numéro vert qui sera connu de toutes les parties pour communiquer sur les plaintes. On doit aussi faire usage du courrier électronique. De même au niveau du projet on doit ouvrir une boîte de doléances pour recevoir les lettres de plaintes.

VII.4- DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Sur la base du MGP du projet, un comité de gestion des plaintes sera mis en place pour traiter l'ensemble des plaintes concernant les travailleurs du projet ou au niveau de l'entreprise qui est en contrat avec le projet. Dans tous les cas, un manuel du MGP est en cours de préparation. Celui-ci prend en compte toutes les dispositions sur les plaintes, contenues dans les différents livres du projet.

Ce comité au niveau du projet, est composé de :

- Responsable administratif et financier ;
- Responsable des sauvegardes environnementales et sociales ;

- Spécialiste en communication ;
- Expert VBG ;
- Un représentant des travailleurs.

VII.5- MODE DE TRAITEMENT DES CAS SPECIFIQUES

Il existe deux modes de règlement des plaintes dans le cadre des activités du projet :

- Le règlement à l'amiable ;
- Le recours en justice.

Le règlement à l'amiable demeure le meilleur moyen de règlement des litiges en milieu du travail. Il consiste à se mettre d'accord sur un contentieux ou une plainte en faisant des concessions de part et d'autre, sans intervention de la justice.

Le recours à la justice doit être l'ultime moyen de règlement quand toutes les parties ne se sont pas accordées sur le règlement à l'amiable.

VII.5- 1 Etapes de règlement à l'amiable

Les différentes étapes de règlement des plaintes des employés et/ou travailleurs du projet sont :

- Réception et enregistrement de la plainte ;
- Catégorisation ou classification de la plainte ;
- Examen de la plainte et enquêtes de certification ;
- Réponses à la plainte ;
- Procédure d'appel ;
- Résolution ;
- Suivi et classement ou clôture de la plainte.

VII.5.1.1- Réception et enregistrement de la plainte :

C'est la réception ou collecte de la plainte, par boîte électronique, lettres, et inscription dans le registre des plaintes, par appel téléphonique ou simplement verbale en s'adressant directement au projet.

VII.5.1.2- Catégorisation ou classification de la plainte :

Il s'agit de classer l'affaire selon la nature de la plainte.

VII.5.1.3- Examen de la plainte et enquêtes de certification :

Il s'agit de valider la plainte et regarder tous les contours liés à celles-ci pour décider de la suite à donner.

VII.5.1.4- Réponses à la plainte :

Elle consiste à harmoniser les points de vue par rapport au document fourni, pour faciliter l'avancement vers la solution idéale. Si la plainte est formelle et cohérente, la réponse est plus facile. Dans ces conditions, il est important de fournir au plaignant toutes les informations sur les résultats de l'enquête de certification et la suite logique qui peut influencer la décision de résolution de la plainte.

Procédure d'appel :

Si la résolution n'arrive pas à donner satisfaction au plaignant ou bien aux deux parties, on peut faire appel de la réponse. La procédure consiste à dénoncer par écrit, par appel téléphonique ou de manière verbale, les conclusions du règlement de la plainte. Cette démarche permet de réexaminer l'enquête réalisée, les conclusions fournies en vue de revoir les modalités de résolution. Tout cela obéit toujours à la logique de la résolution à l'amiable. A ce stade si aucune réponse satisfaisante n'est trouvée, le plaignant peut faire recours à la justice, ce qui n'est pas souhaitable.

VII.5.1.5- Résolution :

La résolution est l'étape où toutes les parties sont en accord sur les procédures adoptées dans le traitement de la plainte. Il s'agit de la définition d'un accord de toutes les parties.

VII.5.1.6- Suivi et classement ou clôture de la plainte :

Il s'agit de s'assurer du suivi de la résolution de la plainte par rapport à l'accord trouvé entre les deux parties. Ce suivi permet aussi de faire des réajustements nécessaires du MGP sur la base des incohérences constatées et des mérites relevés.

Le tableau suivant fait la synthèse des différentes étapes de traitement des plaintes :

Tableau IV: Synthèse des différentes étapes de traitement des plaintes

Etape	Action	Responsable	Durée (Jours)
Réception et enregistrement de la plainte : (Enregistrement et examen préliminaire)	Réception et enregistrement de la plainte	UGP-LISUNGI	1
Catégorisation ou classification de la plainte : (Tri de la plainte)	Examen préliminaire, classement et constitution du dossier de la plainte	UGP-LISUNGI	1
Accusé de réception	Transmission de l'accusé de réception chez le plaignant	UGP-LISUNGI	1

Traitement	Séance de travail avec le plaignant et le comité de gestion des plaintes.	UGP-LISUNGI	1
Etape	Enquête de certification	UGP-LISUNGI	Maximum 10 jours
	Préparation et rédaction de la décision	UGP-LISUNGI	1
	Transmission des réponses	UGP-LISUNGI	1
Suivi et classement ou clôture de la plainte :	Clôturer la plainte	UGP-LISUNGI	1
	Archiver la plainte En cas de non résolution, le plaignant peut envisager un recours en justice, ou demander la reprise de la procédure.	UGP-LISUNGI	1

Le délai de traitement de la plainte, varie en fonction de la nature de la plainte et de la complexité des enquêtes. Selon la nature de la plainte, la réponse peut varier. C'est ainsi que les petites plaintes qui ont le caractère verbal comme les injures et insultes publiques, la durée de traitement peut être inférieure à 7 jours.

Dans le cas des plaintes sensibles, qui demandent des enquêtes de certification, la durée peut varier entre 7 et 15 jours. C'est le cas des situations de corruption, concussion, fraude, harcèlement sexuel, VBG.

VII.5.1.7- La clôture d'un dossier de plainte :

Un cas est considéré comme classé au niveau du MGP, selon les cas suivants :

- La décision est prise par l'UGP et le comité de gestion des plaintes, sans mesures correctives, et une réponse officielle est transmise au plaignant ;
- La décision finale est prise par l'UGP et le CGP, avec des mesures de résolutions conduites par le responsable en charge de la plainte ;
- Les plaintes anonymes qui feront l'objet d'une réponse globale avec description des mesures prises.

VII.5.1.8- Recours à la justice :

Quand le plaignant constate qu'il est insatisfait sur les décisions prises par rapport à sa plainte, il peut toujours faire recours à la justice.

VII.5-2 Mode de traitement spécifique

VII.5.2.1- Cas des Violences Basées sur le Genre (VBG)

Le projet va recruter un responsable des questions sur le genre, qui avec le responsable des sauvegardes, va gérer les questions sur les VBG. Dans ces conditions toutes les plaintes en lien avec les VBG seront transmises à cette cellule. Aussi, le projet pourrait faire appel à des entités spécialisées, comme par exemple les services de la clinique juridique des femmes, associations ou ONG en charge des questions VBG ou genre.

VII.5.2.2- Corruption :

Pour les cas de présomption de corruption, le projet pourrait faire appel à l'expertise des structures habilitées reconnues au niveau du gouvernement et de la banque Mondiale.

VII.5-3 Rapports périodiques

La situation de règlement des plaintes sera rapportée en permanence par le projet. Ce rapportage devrait ressortir :

- Le nombre de plaintes reçues ;
- Leur catégorisation ;
- Le nombre de cas résolus ;
- Les retours de suivi de plaintes par le plaignant.

Le projet doit prendre en compte, la mise à disposition dans le Plan de Travail Annuel Budgétisé (PTAB), d'une ligne budgétaire pour le cas de la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes.

VIII- GESTION DES FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES

VIII.1- PROCEDURES DE SELECTION

Les fournisseurs et prestataires seront recrutés sur la base des procédures en vigueur au projet. Il s'agit des appels d'offres publiés dans les journaux officiels et sur les sites de la République du Congo. Ces fournisseurs doivent justifier d'une base solide du point de vue juridique en tant qu'établissement commercial avec agréments.

Le projet doit s'assurer que les fournisseurs qu'il utilise sont en conformité avec la législation du travail en République du Congo. Cela doit être ressorti en mettant en exergue les normes de santé sécurité des travailleurs, les droits et devoirs ainsi que les avantages des travailleurs dans l'exercice de leurs fonctions.

Pour des questions d'efficacité, les dispositions légales en matière de gestion de main d'œuvre, doivent être incorporées dans les différents contrats de prestations.

VIII.2- PROCEDURES REGISSANT LES EMPLOYES DES FOURNISSEURS DIRECTS DU PROJET

Les services de la passation de marché doivent s'assurer si les prestataires remplissent les conditions nécessaires en conformité avec la loi 45-75 du 15 mars 1975, portant code du travail en République du Congo.

VIII.3- SUIVI DE LA PERFORMANCE DES FOURNISSEURS

Le projet veillera à ce que pour tout prestataire recruté, que la prise en compte des systèmes de sécurité sociale des travailleurs est garantie, et que cela apparait dans les contrats de travail.

VIII.4- EMPLOYES DES FOURNISSEURS PRINCIPAUX

Les fournisseurs qui vont travailler avec le projet doivent justifier les aspects suivants :

- Présence des agréments pour leur activité ;
- Fournir les contrats signés en amont pour des travaux similaires qui font l'objet des appels d'offres ;
- N'a jamais fait recours au travail des enfants et au travail forcé ;

Un engagement écrit est requis pour l'opérateur devant justifier toutes les situations décrites.

VIII.5- AGENTS DE L'ETAT NON TRANSFERES

Le suivi de l'élaboration et de la mise en œuvre des activités du projet sera effectué par les agents des ministères qui sont parties prenantes au projet. Ceux-ci ne seront pas transférés au projet, mais constituent un groupe d'experts soumis aux termes et conditions de leur régime habituel de travail.

ANNEXE : CODE DE BONNE CONDUITE DU PROJET LISUNGI