



**MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR, UNIVERSITAIRE,
RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ET INNOVATIONS**

La Ministre



**NOTE CIRCULAIRE N°.....033...../MINESURSI/CAB.MIN/SASM/MMK/2026
DU...21.../08.../2026 A L'ATTENTION DE MESDAMES ET MESSIEURS LES
DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES INSTITUTS SUPÉRIEURS PÉDAGOGIQUES
BÉNÉFICIAIRES DES INTERVENTIONS DU PROJET D'APPRENTISSAGE ET
D'AUTONOMISATION DES FILLES (PAAF)**

**Concerne : Mise en place d'un dispositif transitoire de gestion des plaintes dans les ISP
bénéficiaires des interventions du PAAF**

Mesdames, Messieurs les Directeurs Généraux,

Dans le cadre de la mise en œuvre du Projet d'Apprentissage et d'Autonomisation des Filles (PAAF), plusieurs interventions sont actuellement conduites au sein des Instituts Supérieurs Pédagogiques, notamment celles visant l'amélioration de la qualité de la formation initiale des enseignants du secondaire, le renforcement des infrastructures et équipements, ainsi que l'appui direct à certaines catégories de bénéficiaires.

La mise en œuvre de ces interventions requiert le respect des principes de transparence, de redevabilité, d'équité, de confidentialité et de participation des bénéficiaires, ainsi que la mise à disposition de voies accessibles permettant aux étudiant(e)s, membres du personnel et d'autres parties prenantes d'exprimer leurs préoccupations et de soumettre leurs plaintes.

En attendant l'aboutissement, par voie d'Arrêté ministériel assorti d'un manuel de procédure, du processus d'institutionnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes de l'Enseignement Supérieur et Universitaire (MGP/ESU), il s'avère nécessaire de disposer, au sein des établissements bénéficiaires des interventions du PAAF, d'un dispositif transitoire permettant de recueillir, enregistrer, traiter et assurer le suivi des plaintes.

À cet effet, il est demandé à chaque Directeur Général d'un ISP bénéficiaire des interventions du PAAF de mettre en place, au sein de son établissement, un Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP), suivant les orientations ci-après.

1. Mission du Comité Local de Gestion des Plaintes

Le CLGP constitue le premier niveau de réception, d'enregistrement, d'examen et de traitement des plaintes formulées au niveau de l'établissement, à l'exception des plaintes sensibles, notamment celles liées à l'exploitation et aux abus sexuels ainsi qu'au harcèlement sexuel (EAS/HS), qui suivent un circuit spécifique et confidentiel conforme à la loi.



A ce titre, le CLGP est notamment chargé de :

- informer et sensibiliser la communauté académique sur l'existence et le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes ;
- mettre à la disposition des bénéficiaires des canaux accessibles de dépôt des plaintes ;
- recevoir et enregistrer les plaintes ;
- examiner et traiter les plaintes relevant de sa compétence ;
- assurer la confidentialité et la protection des informations relatives aux plaignants ;
- informer le plaignant de l'évolution et de l'issue du traitement de sa plainte ;
- documenter les plaintes reçues et les solutions apportées ;
- transmettre au niveau supérieur les plaintes non résolues, complexes ou ne relevant pas de sa compétence ;
- produire périodiquement un rapport sur les plaintes enregistrées et leur traitement.

2. Composition du CLGP

Le Comité Local de Gestion des Plaintes est constitué au niveau de chaque établissement concerné et comprend notamment des représentants :

- du Secrétariat Général Académique ;
- du Secrétariat Général Administratif ;
- du personnel académique et scientifique ;
- du personnel administratif, technique et ouvrier ;
- des étudiants ; ainsi qu'un Point focal féminin VBG/EAS/HS, chargé du traitement et de la transmission confidentielle des plaintes sensibles selon le protocole applicable.

La composition du Comité devra garantir une représentation appropriée des femmes.

Le Directeur Général ne siège pas comme membre permanent du CLGP. Il exerce son rôle de supervision et intervient, le cas échéant, dans le cadre du recours administratif, de manière à préserver l'impartialité du processus.

3. Fonctionnement du dispositif

Chaque établissement est tenu de mettre en place des moyens accessibles de réception des plaintes, notamment une boîte à plaintes placée dans un endroit visible et accessible, ainsi que tout autre canal approprié permettant aux bénéficiaires de saisir le mécanisme.

Le CLGP se réunit deux fois par mois et, en cas de nécessité, immédiatement lorsqu'une situation urgente l'exige.

Les plaintes doivent être enregistrées, documentées et traitées avec diligence. A ce titre:

- la vérification initiale ne devra pas excéder cinq (5) jours ;
- le traitement d'une plainte relevant du CLGP ne devra pas excéder dix (10) jours ;

le retour d'information au plaignant devra intervenir dans un délai maximum de 24 heures qui suivent en vue d'un recours éventuel et du respect du délai d'ouverture d'action disciplinaire.



Lorsqu'une plainte ne peut être résolue dans le délai prévu ou dépasse les compétences du CLGP, elle est transmise au niveau supérieur compétent dans les 24 heures.

4. Circuit de traitement et de recours

Les plaintes sont traitées suivant un principe de progressivité.

Le CLGP constitue le premier niveau de traitement.

Les plaintes non résolues, les recours contre les décisions prises au niveau local, les plaintes présentant un enjeu institutionnel, administratif ou financier important, ainsi que celles mettant en cause les responsables de l'établissement sont transmises au Conseil d'Administration des Instituts Supérieurs Pédagogiques (CA-ISP) qui statue sans préjudice du délai d'ouverture d'action disciplinaire.

Les plaintes liées directement ou indirectement aux interventions du PAAF, notamment celles relatives à la mise en œuvre des activités du Projet, peuvent également être portées à la connaissance de l'Équipe de Coordination du Projet (ECP/PAAF) conformément aux procédures légales applicables

5. Traitement des plaintes sensibles

Les plaintes relatives aux violences basées sur le genre, à l'exploitation et aux abus sexuels ainsi qu'au harcèlement sexuel (VBG/EAS/HS) ne doivent pas être examinées en séance ordinaire du CLGP.

Elles sont reçues et transmises de manière strictement confidentielle par le Point focal VBG/EAS/HS, conformément au protocole spécialisé dument approuvé, et sans préjudice des protocoles nationaux en la matière.

Toute plainte de cette nature doit être transmise au niveau compétent dans les vingt-quatre (24) heures, en veillant au respect de la confidentialité, de la sécurité et de la dignité de la personne concernée.

6. Rapportage et suivi

Chaque CLGP tient un registre des plaintes reçues, sous réserve des dispositions particulières applicables aux plaintes sensibles, notamment celles relatives à la confidentialité, et assure la traçabilité des différentes étapes de leur traitement.

Un rapport mensuel de gestion des plaintes est soumis au Conseil de l'établissement pour validation et transmis au CA-ISP au plus tard le 10 du mois suivant.

Pour les plaintes liées aux interventions du projet PAAF, les informations nécessaires au suivi sont également communiquées à l'Équipe de Coordination du Projet, dans le respect des exigences de confidentialité applicables.



7. Mesures de transparence et d'information des bénéficiaires

Les Directeurs Généraux sont invités à veiller à une large diffusion du présent dispositif au sein de leurs établissements.

À cet effet, devront être affichées dans des endroits visibles et accessibles aux étudiants, au personnel et aux autres bénéficiaires concernés, les informations relatives :

- à l'existence du CLGP ;
- à sa composition ;
- aux modalités de dépôt des plaintes ;
- aux coordonnées des points de contact ;
- aux délais indicatifs de traitement ;
- ainsi qu'aux voies de recours,

Une attention particulière devra être accordée à l'information des étudiantes bénéficiaires des interventions du PAAF, notamment dans le cadre des activités impliquant des appuis directs.

8. Dispositions transitoires

Le présent dispositif revêt un caractère transitoire. Il demeure applicable dans les ISP bénéficiaires des interventions du PAAF jusqu'à l'entrée en vigueur des dispositions définitives portant institutionnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes de l'ESU par voie d'Arrêté ministériel assorti d'un manuel de procédure.

Dès l'adoption du dispositif définitif, les CLGP mis en place en application de la présente Note circulaire seront, le cas échéant, adaptés aux nouvelles dispositions.

Les Directeurs Généraux des ISP concernés sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de la mise en œuvre de la présente Note circulaire.

Ils sont invités à transmettre au Cabinet du Ministre, avec copie au CA-ISP et à l'Équipe de Coordination du PAAF, les actes de mise en place des CLGP ainsi que les coordonnées des points focaux désignés.

Tout problème résultant de l'application de la présente note circulaire sera soumis à l'arbitrage du Ministre.

J'attache du prix au strict respect des présentes instructions.

Fait à Kinshasa, le **21 AOÛT 2026**

Prof. Dr SOMBO AYANNE SAFI MUKUNA Marie-Thérèse



Ministère de l'Enseignement Supérieur, Universitaire, Recherche Scientifique et Innovations (ESURSI)

6-8, Boulevard TSHATSHI

B.P. 5429 KINSHASA/GOMBE, RDC

Contact : +243 898951105 ; +243 810190608 ; E-mail : contact.cabinet@minesursi.gouv.cd

