



**MANUEL DE GESTION DES PLAINTES ET RECOURS DANS LE
CADRE DU PROJET D'APPUI AUX COMMUNAUTES
DEPENDANTES DES FORETS (PACDF)
EN REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO**

TABLE DES MATIERES

ACCRONYMES ET ABREVIATIONS	3
POURQUOI LE PROJET PREVOIT-IL DES DISPOSITIFS DE GESTION DES PLAINTES ?	4
ACTEURS HABILITES A ESTER COMME PLAIGNANTS	4
MODALITES D'UNE PLAINTTE	4
MODALITE DE REPONSE AUX PLAINTES	7
DUREE DE TRAITEMENT ET DE REPONSE D'UNE PLAINTTE	7
MECANISME DE GESTION DES PLAINTES, D'INFORMATION ET DE DECISION FINALE	8
RESOLUTION ET CLOTURE DES PLAINTES	9
CRITERE D'ELIGIBILITE D'UNE PLAINTTE	9

ACCRONYMES ET ABREVIATIONS

BM	Banque Mondiale
CAFI	Initiative pour les Forêts d'Afrique Centrale
CL	Communautés Locales
CPN	Comité de Pilotage National
DGM	Dedicated Grant for Indigenous peoples and Local communities
PA	Peuples Autochtones
PACDF	Projet d'Appui aux Communautés Dépendantes des Forêts
RDC	République Democratique du Congo
REPALEF	Reseau des Populations Autochtones et Locales pour la Gestion Durable des Ecosystemes Forestiers de la RDC
ST	Secrétariat Technique

I. POURQUOI LE PROJET PREVOIT-IL DES DISPOSITIFS DE GESTION DES PLAINTES ?

Les raisons qui justifient la mise en place des dispositifs de gestion des plaintes sont les suivantes :

- 1.** Le Projet PACDF/DGM est mis en œuvre par le financement de la Banque Mondiale dont les politiques prévoient la mise en place de mécanismes de gestion des plaintes et de recours en faveur des bénéficiaires ou des communautés touchés par les projets financés par elle.
- 2.** Le projet n'est pas opérationnel dans toute l'étendue de la RDC mais dans quelques territoires seulement, ceci pourrait avoir des incidences néfastes dans certains endroits, des conflits divers et autres, et il est toujours possible que certaines communautés s'en plaignent ;
- 3.** La mise en œuvre des microprojets pourrait créer des contestations par les membres des communautés qui se sentiraient lésés si ceux-ci n'ont pas touché leurs intérêts.
- 4.** Il pourrait y avoir des conflits intercommunautaires susceptibles d'affecter les projets. Le souci du REPALEF et de ses partenaires est que les Peuples Autochtones et les Communautés Locales puissent bénéficier totalement des atouts et opportunités qu'offrent le projet en leur faveur, d'encourager la cohésion et la cohabitation entre les peuples autochtones et les communautés locales, et de permettre l'équité et la transparence dans la mise en œuvre.

Voilà autant des raisons qui justifient l'idée de mise en place des dispositifs de gestion des plaintes et recours.

Ce manuel sera mis à jour régulièrement au fur et à mesure de l'exécution du projet afin de pouvoir toujours répondre au mieux aux réalités et besoins des Peuples dépendants de la forêt et de leurs partenaires. Dernière mise à jour le 12 novembre 2017.

II. ACTEURS HABILITES A ESTER COMME PLAIGNANTS

Toute communauté, population, organisation et individu peut soumettre sa plainte et obtenir des réponses au moment opportun. Cependant, toutes les plaintes ne sont pas éligibles mais une réponse sera donnée à chaque fois qu'une plainte sera soumise.

III. MODALITES D'UNE PLAINTE

Le Réseau des Populations Autochtones et Locales pour la Gestion Durable des Ecosystèmes Forestiers de la RDC (REPALEF) est une organisation de Peuples Autochtones qui a été sollicitée pour recevoir les plaintes et les gérer dans le cadre du projet PACDF (financé par le DGM et par le FONAREDD).

Le REPALEF a mis en place le dispositif de collecte des plaintes suivant :

Procédures de collecte des plaintes

3.1. Au niveau des Territoires

Les Points Focaux provinciaux du REPALEF feront des tournées semestrielles dans chaque territoire pour recevoir les plaintes des communautés et donner des réponses à ces plaintes. En dehors de ces tournées semestrielles, il est possible de déposer plainte selon l'une des modalités prévues à la Section IV deuxième paragraphe et selon la procédure décrite ci-dessous.

La procédure de soumission des plaintes au niveau des territoires est la suivante :

- A. Lorsque les communautés n'ont pas la possibilité d'adresser leurs plaintes au REPALEF central :**
- Les communautés envoient leurs plaintes auprès du Point Focal provincial par l'une des modalités prévues à la Section IV, deuxième paragraphe de ce manuel;
 - Le Point Focal provincial informe la Coordination Nationale du REPALEF sur la pertinence de la plainte ;
 - Si la réponse doit être donnée par le Point Focal, celui-ci reçoit l'autorisation de la Coordination Nationale pour donner des réponses ;
 - Si la réponse doit être donnée par le REPALEF central, la Coordination Nationale donnera des réponses via internet, site web, lettre, réunion, mission... après concertation avec Caritas Congo Asbl, ST/CPN, CPN, BM, Conseil d'Administration etc.
- B. Lorsque les communautés ont la possibilité d'adresser directement leurs plaintes au REPALEF central :**
- Les représentants des communautés contactent le REPALEF par l'une des modalités prévues à la Section IV deuxième paragraphe de ce manuel, pour lui parler des problèmes qui se posent à la base ;
 - Le REPALEF central autorise les communautés d'envoyer la plainte ;
 - Le REPALEF central donne des réponses à la plainte en adressant la lettre soit en envoyant son Point Focal sur terrain pour donner des réponses aux communautés.
- C. Lorsque les communautés ne sont pas satisfaites du traitement de leur plainte ou de la réponse donnée à la plainte**
- Les communautés informent le REPALEF central par l'une des modalités prévues à la Section IV, deuxième paragraphe de ce manuel;
 - Le REPALEF transmet les plaintes des communautés à la Banque Mondiale ou à l'Agence d'Exécution Mondiale ;
 - La Banque Mondiale ou l'Agence d'Exécution Mondiale donne des réponses aux communautés.

3.2. Au niveau des Provinces

Le Point Focal provincial du REPALEF est l'organe chargé de la collecte des plaintes en province et de la transmission de la réponse. Il est autorisé de soumettre la plainte lorsque les consultations n'ont pas respecté les procédures ou lorsqu'il est en situation de menace, etc.

Les procédures à suivre sont les suivantes :

- Le Point Focal provincial informe le REPALEF central de la situation par l'une des modalités prévues à la Section IV, deuxième paragraphe de ce manuel ;
- Si la plainte est pertinente, le REPALEF central autorise le Point Focal à adresser sa plainte à l'entité concernée ;
- L'entité concernée fournit des réponses dans un délai raisonnable.

Pour d'autres organisations ou entités basées en province, les procédures à suivre sont les suivantes :

- Le plaignant informe le Point Focal provincial du REPALEF sur la situation par l'une des modalités prévues à la Section IV deuxième paragraphe de ce manuel ;
- Le Point Focal informe la Coordination Nationale sur la pertinence de la plainte ;
- Si la plainte est pertinente et déclarée recevable, le plaignant transmet sa plainte écrite auprès du Point Focal avec copie à la Coordination du REPALEF;
- Si la réponse doit être donnée par le Point Focal ou par la Caritas locale, le Point Focal reçoit l'autorisation de la Coordination Nationale ;
- Si la réponse doit être donnée par le REPALEF centrale, il la donne via internet, mail, lettre, mission des Points Focaux, réunions, rencontres etc. ;
- Lorsque le plaignant n'est pas satisfait des réponses fournies à ses plaintes, le REPALEF transmettra cette plainte à l'Agence d'Exécution Mondiale et à la Banque Mondiale pour fournir les réponses.

3.3. Au niveau national

Les plaintes soumises par des organisations nationales sont éligibles et recevables lorsque ces plaintes sont formulées au sujet des activités habilitantes de niveau national, des contrats de prestation de service, des activités de renforcement des capacités, des actions de plaidoyer et de lobbying, des études etc. confiées aux organisations nationales ayant des capacités requises de fournir ce service. Les plaintes sont déposées selon l'une des modalités prévues à la Section IV deuxième paragraphe de ce manuel.

Les procédures à suivre sont les suivantes :

- La Coordination Nationale du REPALEF reçoit la plainte ;
- Elle informe le Secrétariat Technique du CPN des réponses à donner au plaignant ;

- Elle convoque des réunions du Grand Groupe ou des rencontres informelles pour donner des réponses aux plaintes ;
- Si le plaignant n'est pas satisfait, le REPALEF informe la Caritas Congo et la Banque Mondiale pour fournir des réponses supplémentaires.
- Elle fait un état des lieux des plaintes reçues pendant des réunions du Comité de Pilotage ;
- Elle présente la situation aux réunions du Conseil d'Administration du REPALEF et reçoit ses orientations sur la question de gestion des plaintes.

Point de contact :

Niveau national	Nom-Prénom	Contact
REPALEF	Keddy Bosulu Mola, Coordonnateur National	n°11, avenue Kasa vubu, quartier Jolie Parc, Commune de Kintambo, Kinshasa-RDC. Tel : 081 62 60 734, Email : repalefrdc2017@gmail.com ; repalefrdc2017@peuplesautochtones.cd
Province	Nom-Prénom	Contact
Province Orientale	PHILEMON TANGBO (Point Focal)	Tel : 081 27 81 906 Email : ptangbo@gmail.com
Kasaï Oriental	LAMBERT BELOKO (Point Focal)	Tel : 082 40 21 804 Email : lambertbeloko@gmail.com
Maindombe	BRUCE EBENGO (Point Focal)	Tel : 081 63 76 425 Email : brucebengo@gmail.com
Kasaï Occidental	LOVE PONGO (Point Focal)	Tel : 081 03 56 628 Email : pongolove7@gmail.com
Equateur	SAMUEL BOPIO (Point Focal)	Tel : 081 50 84 704 Email : sbopio@gmail.com
Nord Kivu	DIEL MOCHIRE (Point Focal)	Tel : 09 94 30 517 Email : mochirediel2000@gmail.com
Sud Kivu	ESPERANCE BINYUKI (Point Focal)	Tel : 0994470244 Email : uefafr.rdc@gmail.com ; espebin@yahoo.fr

IV. MODALITES DE REPONSE AUX PLAINTES

En principe, les réponses aux plaintes sont fournies par le REPALEF RDC en concertation avec la Caritas Congo Asbl, le Secrétariat Technique CPN, le Comité de Pilotage Nationale DGM et CAFI, le Conseil d'Administration du REPALEF, les Points Focaux provinciaux, la Banque Mondiale et l'Agence d'Exécution Globale (GEA). En dehors du REPALEF, les institutions susmentionnées peuvent également donner des réponses aux plaintes lorsque celles-ci leur sont adressées.

Les plaintes et les réponses aux plaintes peuvent être verbales, écrites, audio etc. à travers les canaux et/ ou les moyens de communication adaptés à la réalité du pays et des

communautés de base notamment des lettres, des réunions, des ateliers, des campagnes, des appels téléphoniques, via internet (soit par email ou via le site internet du PACDF www.peuplesautochtones.cd), des missions des Points Focaux, des dialogues et tout autre manière efficace de transmission d'information. Le REPALEF ajustera les modalités de dépôt de plaintes et de transmission de la réponse en fonction de l'évolution du projet et du renforcement des capacités en terme de maîtrise d'outils technologiques.

V. DUREE DE TRAITEMENT ET DE REPONSE D'UNE PLAINTE

Dès la réception de la plainte, le plaignant recevra l'accusé de réception. Après la concertation avec les instances susmentionnées, le REPALEF fournira des réponses détaillées à la plainte. Le temps accordé pour donner des réponses aux plaintes peut varier au cas par cas.

Durée de traitement des plaintes

Le REPALEF s'engage à déployer tous les moyens à sa disposition afin de respecter les durées de traitement des plaintes reprises dans le tableau suivant.

Institution	Durée
Au niveau du REPALEF	
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données par la Coordination Nationale du REPALEF	De 1 à 3 jours
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données sur base d'une mission de décente	De 1 à 30 jours
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données par le Point Focal provincial	De 1 à 3 jours
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données par le Point Focal provincial sur base d'une mission de vérification	De 1 à 30 jours
Au niveau de la Caritas Congo Asbl	
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données par la Caritas Kinshasa	De 1 à 3 jours
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données par Caritas Kinshasa sur base d'une décente sur terrain	De 1 à 30 jours
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données par Caritas local	De 1 à 3 jours
Au niveau du Secrétariat Technique	
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données par le Secrétariat Technique	De 1 à 3 jours
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données sur base de décente	De 1 à 30 jours
Au niveau du Comité de Pilotage National et du Comité de Pilotage Provincial	
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données par le Comité de Pilotage National	De 1 à 3 jours
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données	De 1 à 30 jours

sur base de décente	
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être données par le Comité de Pilotage Provinciale	De 1 à 90 jours
Au niveau de la Banque Mondiale	
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être fournies par la Banque Mondiale	De 1 à 3 jours
Les plaintes par lesquelles les réponses doivent être fournies après les missions d'évaluation	De 1 à 30 jours

VI. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES, D'INFORMATION ET DE DECISION FINALE

Le mécanisme de gestion des plaintes et des griefs est un instrument du projet d'appui aux communautés forestières locales (Local Forest Communities Support Project, LFCSP). Il a pour objectif de permettre un traitement transparent et équitable de chaque plainte et de garder les traces écrites des plaintes. Le mécanisme de gestion des plaintes doit en outre permettre d'encourager le règlement instantané des plaintes et de faire la publicité des plaintes reçues et des mesures prises pour y répondre.

La publicité des plaintes reçues et des mesures prises pour y répondre sera faite à travers divers supports tels que les affichages, les envois de SMS, les émissions radio, les publications sur des sites web désignés (y compris le site internet du Projet d'Appui aux Communautés Dépendantes de la Forêt www.peuplesautochtones.cd), des lettres, des missions des Points Focaux, des réunions, des rencontres etc.

Les besoins de faciliter la communication, la transparence et le stockage des informations relatives à la gestion des plaintes reçues peuvent être satisfaits à travers une conjugaison des capacités des outils des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) comme le téléphone portable, une base de données et les sites web. Les modalités de dépôt des plaintes sont multiples : par téléphone, par courrier, par email, via le formulaire de plaintes sur le site du PACDF, ou en personne. Une fois la plainte déposée, le plaignant sera en contact direct avec les organes du REPALF qui lui donneront la réponse par la voie la plus adaptée aux circonstances (voir Section IV deuxième paragraphe). Il y aura également un fichier reprenant quelques données de base sur les plaintes et leur statut (en cours de traitement ou résolu) sur la page « Plaintes » du site du PACDF dont l'adresse est : www.peuplesautochtones.cd

VII. RESOLUTION ET CLOTURE DES PLAINTES

La résolution et la clôture du dossier devraient intervenir dans les 30 jours à compter de la réception de la plainte initiale par un membre du personnel responsable de fournir une réponse. Veuillez noter que le délai ne court pas immédiatement à partir du dépôt de la plainte.

Le Sous-comité de traitement des plaintes du GSC et CPN proposeront dans tous les cas la possibilité de recours à une médiation indépendante ou de trouver un autre moyen de résolution du litige.

VIII. CRITERE D'ELIGIBILITE D'UNE PLAINTE

Sans limiter les critères, l'éligibilité des plaintes peuvent porter sur les types de points suivants :

A. Pendant la préparation du projet

- La non implication des populations locales des zones du projet dans la préparation du projet ;
- Le désaccord sur les microprojets et le choix des organes dirigeants ;
- Le désaccord sur les types des projets à financer ;
- Le désaccord sur le choix du site du projet ;
- Les cas de conflits d'intérêt venant des acteurs du projet.

B. Pendant la mise en œuvre du projet

- Le choix des bénéficiaires du fonds ;
- Le désaccord sur le choix du site du microprojet ;
- L'allocation des fonds pour les microprojets ;
- Le retard dans la mise en place des fonds pour les microprojets ;
- Le sentiment d'avoir été lésé dans la mise en œuvre du projet ;
- L'ingérence du CPN dans la gestion des microprojets ;
- Les cas de conflits d'intérêt venant des acteurs du projet ;
- la gouvernance des fonds ;
- Le déficit de communication ;
- Elite capture (ingérence du politique) ;
- La non maitrise des procédures de décaissement des fonds.

C. A la fin du projet

- Le non-respect des clauses contractuelles dans le financement des microprojets ;
- La promesse non tenue par l'Agence d'Exécution Nationale ;
- La promesse non tenue du Comité National de Pilotage ;
- La gestion des acquis des microprojets.

Les plaintes éligibles sont celles adressées par les bénéficiaires directs du projet PACDF/DGM et FONAREDD, notamment :

1. Les communautés Autochtones et locales des 19 territoires concernés par les microprojets : catégorie A
2. Les chefs traditionnels : catégorie A ;
3. Les délégués des Communautés dans le Comité de Pilotage National : catégorie A ;
4. Les Comités de Suivi : catégorie A ;
5. La Caritas locale concernée par le projet : catégorie B;

6. Les ONGs de base chargées de la mise en œuvre des microprojets : catégorie B ;
7. Les Points Focaux territoriaux du REPALEF : catégorie B ;
8. Les Points Focaux provinciaux du REPALEF : catégorie B ;
9. Les opérateurs : catégorie B;
10. Les organisations membres du REPALEF : catégorie B
11. Toute organisation ou individu affecté légitimement par le projet : catégorie C ;
12. Toutes les organisations ou individus agissant pour le développement des Peuples Autochtones : catégorie C.

IX. LES PLAINTES NON ELIGIBLES

Les plaintes ne présentant pas les conditions d'éligibilité sont inéligibles – un courrier est alors adressé au plaignant pour l'informer du rejet de la plainte. Entre autres, les courriers ayant les caractéristiques ci-dessous seront inéligibles :

- Toute plainte sans lien avec le projet ou ses activités ;
- Toute plainte agressive ou rédigée dans l'objectif de nuire à une personne ou une structure ;
- Toute plainte non étayée par des faits ou basée sur des accusations sans preuves, des mensonges ou des diffamations ;
- Toute plainte contestant les principes de la Déclaration des Droits des Peuples Autochtones ;
- Toute plainte basée sur l'appartenance ou non à un groupe ethnique ou attaquant un individu sur la base de ses origines ou de sa parenté ;
- Toute plainte contrevenant à la loi ;
- Toute plainte anonyme.

X. ARCHIVAGE DES PLAINTES ET REPONSES

Un système d'archivage physique et électronique (base de données) pour le classement des plaintes sera créé au sein de la Coordination Nationale du REPALEF. Ce système sera composé de trois modules dont un module sur les plaintes reçues, un module sur le traitement des plaintes et un autre module ayant trait à la sécurisation des données confidentielles.

Ce système donnera accès aux informations sur :

- i) Les plaintes reçues
- ii) Les solutions trouvés

iii) Les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.
Fait à Kinshasa, le 12/11/2017